

This Page Is Inserted by IFW Operations  
and is not a part of the Official Record

## **BEST AVAILABLE IMAGES**

Defective images within this document are accurate representations of the original documents submitted by the applicant.

Defects in the images may include (but are not limited to):

- BLACK BORDERS
- TEXT CUT OFF AT TOP, BOTTOM OR SIDES
- FADED TEXT
- ILLEGIBLE TEXT
- SKEWED/SLANTED IMAGES
- COLORED PHOTOS
- BLACK OR VERY BLACK AND WHITE DARK PHOTOS
- GRAY SCALE DOCUMENTS

**IMAGES ARE BEST AVAILABLE COPY.**

As rescanning documents *will not* correct images,  
please do not report the images to the  
Image Problem Mailbox.

## PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11) Publication number: **06295390 A**(43) Date of publication of application: **21.10.94**

(51) Int. Cl.  
**G07G 1/12**  
**G06F 15/21**  
**G07G 1/14**

(21) Application number: **05082905**(22) Date of filing: **09.04.93**(71) Applicant: **FUJITSU LTD**

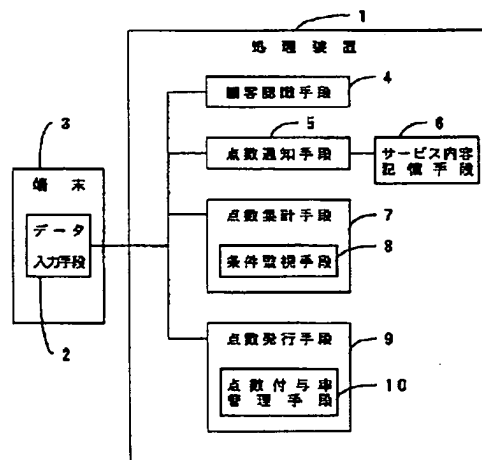
(72) Inventor:  
**TOMITA TOKIMORI**  
**SHIGETA AKIHIKO**  
**FUJIWARA MASAO**  
**MATSUMOTO MAMORU**  
**HIROSHIMA YASUMASA**  
**MATSUMOTO MITSUTAMI**  
**TOMARI SATOSHI**

**(54) NUMERICAL MANAGEMENT SYSTEM****(57) Abstract:**

**PURPOSE:** To improve the versatility of a transaction configuration, and to realize a flexible counter measure to a transaction situation by a simple operation at the time of numerical management, the report of marks and service information and service offer, in a numerical management system for service offer corresponding to transaction.

**CONSTITUTION:** A processor 1 discriminates a input customer by a customer recognizing means 4 from the input information of a terminal equipment 3, and reports cumulative marks information before transaction by a marks reporting means 5. Also, this system is equipped with a marks issuing means 9 and a marks summing-up means 7 corresponding to various kinds of conditions, so that the marks can be flexibly issued and summed up. Moreover, the service offer can be attained by using the terminal 3.

COPYRIGHT: (C)1994,JPO



(19)日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11)特許出願公開番号

特開平6-295390

(43)公開日 平成6年(1994)10月21日

(51)Int.Cl. <sup>5</sup>	識別記号	庁内整理番号	F I	技術表示箇所
G 0 7 G 1/12	3 2 1 P	8921-3E		
G 0 6 F 15/21	3 1 0 Z	8724-5L		
G 0 7 G 1/14		8921-3E		

審査請求 未請求 請求項の数38 OL (全 44 頁)

(21)出願番号 特願平5-82905

(22)出願日 平成5年(1993)4月9日

(71)出願人 000005223

富士通株式会社

神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地

(72)発明者 富田 祝守

神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地

富士通株式会社内

(72)発明者 重田 暁彦

神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地

富士通株式会社内

(72)発明者 藤原 真雄

神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地

富士通株式会社内

(74)代理人 弁理士 小笠原 吉義 (外2名)

最終頁に続く

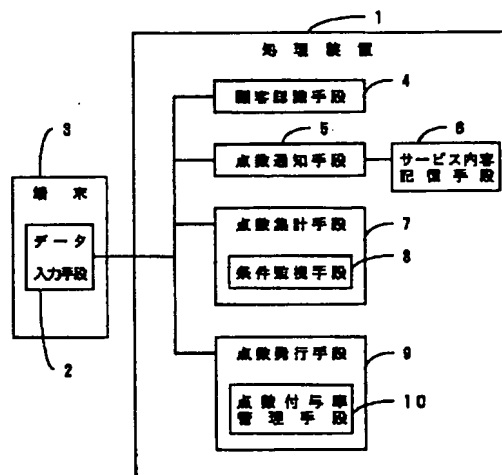
(54)【発明の名称】 点数管理システム

(57)【要約】

【目的】商取引に応じたサービス提供用の点数管理システムに関し、点数管理、点数・サービス情報の通知、サービス提供において、商取引形態への汎用性を高め、商取引状況への柔軟な対応を簡単な操作で実現できるようにすることを目的とする。

【構成】端末3の入力情報から、処理装置1は、顧客認識手段4で入力顧客を判定し、点数通知手段5により商取引に先立って累積点数情報を通知する。また、各種の条件に応じた点数発行手段9と点数集計手段7を設け、柔軟な点数の発行・集計を可能とする。さらに、端末3を用いてサービスの提供も行う。

点数管理システムの構成



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 サービスの提供のために顧客に対して発行する点数を計算機により管理する点数管理システムであって、商取引に応じて点数を発行する点数発行手段(9)と、発行された点数を演算して累積点数を集計する点数集計手段(7)と、顧客に対して点数情報を通知する点数通知手段(5)と、顧客端末または店舗端末からのキー入力または顧客認定のための特徴情報の入力により得られた顧客特徴情報を得て顧客を特定する顧客認識手段(4)とを有し、前記点数通知手段(5)は前記顧客認識手段(4)により特定された顧客に対して、商取引に先立って累積点数情報を送出するように構成されていることを特徴とする点数管理システム。

【請求項2】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、前記顧客端末の電源投入後に直ちに当該顧客端末により第一次情報として当該顧客の累積点数情報を通知することを特徴とする点数管理システム。

【請求項3】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、店舗端末を通じて、前記顧客認識手段(4)により特定された顧客に対して、第一次情報として当該顧客の累積点数情報を送出することを特徴とする点数管理システム。

【請求項4】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、前記点数発行手段(9)は、購入条件により点数付与率を変化させる点数付与率管理手段(10)を有してなることを特徴とする点数管理システム。

【請求項5】 請求項4記載の点数管理システムにおいて、前記点数付与率管理手段(10)は、所定日または所定期間または所定時間内の購入を対象に設定された条件によって点数付与率を変化させることを特徴とする点数管理システム。

【請求項6】 請求項4記載の点数管理システムにおいて、前記点数付与率管理手段(10)は、特定地域内店舗または店舗内の特定売り場における購入を対象に設定された条件によって点数付与率を変化させることを特徴とする点数管理システム。

【請求項7】 請求項4記載の点数管理システムにおいて、前記点数付与率管理手段(10)は、販売促進品またはシリーズ全商品の購入を対象に設定された条件によって点数付与率を高く変化させることを特徴とする点数管理システム。

【請求項8】 請求項4記載の点数管理システムにおいて、前記点数付与率管理手段(10)は、顧客の購入回数が所定回数に達したことまたは所定期間内における購入頻度または顧客の来店購入回数に応じて定められた条件によって点数付与率を変化させることを特徴とする点数管理システム。

【請求項9】 請求項4記載の点数管理システムにおいて、前記点数付与率管理手段(10)は、特定地域における

顧客端末のアクセス回数に応じて定められた条件、または前記顧客端末をアクセスする時間帯に応じて定められた条件によって点数付与率を変化させることを特徴とする点数管理システム。

【請求項10】 請求項4記載の点数管理システムにおいて、前記点数付与率管理手段(10)は、通信回線の回線使用率が低い時間帯での前記顧客端末の操作に対して点数付与率を高く変化させることを特徴とする点数管理システム。

10 【請求項11】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、点数情報を画像または音声またはその両方を用いて顧客に通知することを特徴とする点数管理システム。

【請求項12】 請求項11記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、通信回線を介して顧客端末のパソコン通信画面上または通信回線を介して双方向テレビ画面上に該顧客の点数情報を表示することを特徴とする点数管理システム。

20 【請求項13】 請求項11記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、目標点数に対する累積点数をグラフ表示することを特徴とする点数管理システム。

【請求項14】 請求項11記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、目標点数をある画面範囲内の全面積として表示するとともに、それまでの累積点数を目標点数に比例した面積分だけ色または明るさを変えて表示することを特徴とする点数管理システム。

30 【請求項15】 請求項11記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、顧客が希望する対象物を目標点数として画面に表示するとともに、累積点数に比例した面積分だけ色または明るさを変えて表示することを特徴とする点数管理システム。

【請求項16】 請求項11記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、顧客が希望する対象物を目標点数として画面上にエリア設定するとともに、累積点数に応じて目標点数に比例した面積分だけ対象物を画面表示することを特徴とする点数管理システム。

40 【請求項17】 請求項11記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、累積点数に対応して予め用意されたジャンル別サービスリストが蓄積されたサービス内容記憶手段(6)を有し、顧客が端末操作により選択したジャンルに応じて、該サービス内容記憶手段(6)から情報を読み出し、サービス内容を顧客に通知することを特徴とする点数管理システム。

【請求項18】 請求項11記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、累積点数に対応して予め用意されたサービスリストが蓄積されたサービス内容記憶手段(6)により、顧客が保有する累積点数から該顧客が受けることのできるサービスの範囲を選択して顧客に通知することを特徴とする点数管理システム。

【請求項19】 請求項11記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、店舗内カートまたは店舗内ビデオカートに設置され、顧客の点数情報または店舗内所定エリアで発信する特定商品点数情報を通知することを特徴とする点数管理システム。

【請求項20】 請求項11記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、店舗内カートに設置され、顧客の点数情報を音声で顧客に通知することを特徴とする点数管理システム。

【請求項21】 請求項11記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、店舗に設置された表示装置を具備し、特定顧客またはあらかじめ指定された団体名義の顧客の点数情報を表示することを特徴とする点数管理システム。

【請求項22】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、前記点数通知手段(5)は、通信回線の空きを利用して顧客の希望する目標点数、顧客の累積点数または顧客の希望する目標点数に対する不足点数に関する点数情報を通知することを特徴とする点数管理システム。

【請求項23】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、前記点数集計手段(7)は、累積点数を所定の条件で変換する条件監視手段(8)を有してなることを特徴とする点数管理システム。

【請求項24】 請求項23記載の点数管理システムにおいて、前記条件監視手段(8)は、顧客が保有する累積点数、累積期間に応じて利息加点することを特徴とする点数管理システム。

【請求項25】 請求項23記載の点数管理システムにおいて、前記条件監視手段(8)は、特定顧客に対して所定期間内に商取引が存在しないことを判別して減点することを特徴とする点数管理システム。

【請求項26】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、前記点数集計手段(7)は、ひとつの店舗グループが管理する点数を、顧客の要望に応じて他の店舗グループが管理する点数に所定のレートで変換する手段を持つことを特徴とする点数管理システム。

【請求項27】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、前記サービスの提供は、通信回線を介して行われることを特徴とする点数管理システム。

【請求項28】 請求項27記載の点数管理システムにおいて、前記サービスの提供は、通信回線を介して映像情報、音声情報を提供することによって行われる一方、前記点数集計手段(7)は、サービス提供時間に応じて累積点数を減算することを特徴とする点数管理システム。

【請求項29】 請求項27記載の点数管理システムにおいて、前記サービスの提供は、通信回線を介して映像情報、音声情報を提供することによって行われる一方、前記点数集計手段(7)は、サービス提供時間に応じて累積点数を減算し、その結果を顧客端末画面上に表示することを特徴とする点数管理システム。

【請求項30】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、顧客に対する点数情報の提供は、通信回線を介して顧客端末によりまたは店舗内に設置された店舗端末により行われることを特徴とする点数管理システム。

【請求項31】 請求項30記載の点数管理システムにおいて、前記点数情報には、電子情報化されたサービス内容を目標点数として案内する情報が含まれることを特徴とする点数管理システム。

【請求項32】 請求項30記載の点数管理システムにおいて、前記点数情報には、前記点数集計手段(7)から送出される顧客の累積点数に応じたサービス内容を案内する情報が含まれることを特徴とする点数管理システム。

【請求項33】 請求項30記載の点数管理システムにおいて、前記点数情報は、顧客が蓄積した累積点数または顧客が登録あるいは指定した目標点数に対する不足点数であることを特徴とする点数管理システム。

【請求項34】 請求項30記載の点数管理システムにおいて、前記点数情報は、顧客が蓄積した累積点数の有効期間を含んでなることを特徴とする点数管理システム。

【請求項35】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、前記点数発行手段(9)は、顧客に対して商品点数未開示状態で点数発行を行うことを特徴とする点数管理システム。

【請求項36】 請求項35記載の点数管理システムにおいて、前記点数発行手段(9)は、商取引単位ごとに、商品点数または商品点数付与率を所定の範囲内でランダムに変化させて発行することを特徴とする点数管理システム。

【請求項37】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、前記点数発行手段(9)は、商取引単位が所定回数に達した時点で、当該顧客にボーナスポイントを発行することを特徴とする点数管理システム。

【請求項38】 請求項1記載の点数管理システムにおいて、前記点数集計手段(7)は、前記顧客認識手段(4)が団体顧客であることを判断し、当該顧客との商取引に伴い発行される点数を一括集計することを特徴とする点数管理システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】 本発明は、商取引に伴う販売促進サービスとして顧客端末または店舗端末を介して発行されるサービスポイントの点数管理システムに関するものである。

【0002】

【従来の技術】 小売等の商取引において、いわゆるクーポン券、スタンプまたはサービス券と呼ばれるような販売促進のためのサービスポイント（以下、点数という）の発行が行われている。すなわち、クーポン券の発行や

特定のシートへの押印を購入合計金額に応じて行い、そのクーポン券や押印が一定数に達した時点で景品や金券等との交換や、購入金額への一部充当を行うなどの販売促進のためのサービスが行われている。しかし、この方法では、店舗はクーポン券等を発行する時にその購入合計金額に相当する点数を換算して発行し、また景品等の交換時に顧客の提出したクーポン券等の数を確認するという煩雑で間違いを起こしやすい作業を行わなければならないという問題があった。さらに、顧客にとってもクーポン券や押印用シートを紛失しないように保管したり、クーポン券等の枚数を計算して景品等の交換に必要な所定数に達したか否かを確認しなければならないという煩わしさがあつた。

【0003】このような煩雑さやクーポン券等の紛失等の危険を少なくするために、精算を済ませた時点でPOS端末を利用してサービスポイントを集計し、予め定められた景品と交換可能な点数に達したか否かをレシートに印字して通知するシステム（特開昭63-40995号公報「POS端末装置」等）が知られているが、顧客は自身のサービス累計点数を精算が済むまで確認することができず、また景品との交換等の実際のサービスは店舗の担当者を介して行われるため店舗側の負担が大きく、またサービスの内容も景品交換や割引に限られて、多様なサービスを求める顧客のニーズに対応できないという問題点が残されている。

【0004】また、顧客の識別にカードを使用し、集計したサービス点数を自動発券装置で変換してサービス券として発券し、POS端末で読み取って購入額の一部に充当するという方法（特開平4-264996号公報「サービス券の自動発券装置とこの装置を用いたサービス券の発券方法」等）も知られているが、顧客は商品購入時には常にカードを所持し、カードおよび変換されたサービス券を紛失しないように管理しなければならないという煩雑さが残り、店舗はサービス点数を一旦サービス券に変換しPOS端末で読み取る方法でサービスを提供するため、人を全く介さずにサービスを提供することができず、サービスの内容も割引に限られ多様なサービスを求める顧客のニーズに対応できないという問題点が残されている。

【0005】また、顧客の購入金額を点数に換算して磁気カード等の顧客が所持する記録媒体に累計点数情報を蓄積し、それを商品購入時およびサービス提供時に更新する方式があるが、この方式にも以下の問題点がある。

【0006】(1) 顧客が商品購入時に常に記録媒体を所持していなければならない。

(2) 集計された点数を商品購入時以前に確認することができない。

(3) 記録媒体が紛失または破壊された場合には、累計点数情報が損なわれ、その復旧が困難なケースがあり、記録が消滅するという危険性がある。

【0007】(4) 累計方法やサービスの提供方法が固定化し、それらの変更に柔軟に対応できない。

(5) サービス情報の案内方法が店内パンフレットやダイレクトメールのような方法に限られ、利用者のニーズに合ったサービス情報の提供が困難である。

【0008】

【発明が解決しようとする課題】顧客の希望するサービスは単に景品の交換や換金にとどまらず多種多様であり、小売業の商取引形態も来店購入だけでなく、電話やパソコン等を利用した通信販売による購入の割合が増加している。これらの商取引形態においても、来店購入同様のサービスの提供が希望されている。

【0009】また店舗側としても、単にサービスの点数を発行して顧客を定着させるだけでなく、店舗の実情に則し、かつ顧客の手間を煩わせず購入行為自体を楽しめるような販売促進をサポートする点数管理システムを必要としている。

【0010】本発明は上記問題点の解決を図り、顧客が点数の記録媒体や所定の会員カードを所持しなくても、事業者のコンピュータにより点数の発行・集計が可能であり、かつ顧客が必要なときに常に点数情報を知ることができるシステムを提供することを目的とする。また、様々な購入条件に対する点数付与方法を簡単に設定できるようにし、一層の販売促進を可能とすることを目的とする。また、顧客の点数累積状況に応じた販売促進につながる柔軟性のあるサービス情報の提供を可能とすることを目的とする。また、個人・団体の両方の利用に対応でき、通信販売等にも対応できる点数管理システムを提供することを目的とする。

【0011】

【課題を解決するための手段】本発明の点数管理システムは、上記課題を解決するため、例えば図1に示すような以下の手段を持つ。

【0012】顧客認識手段4は、データ入力手段から入力されたサービス提供を希望する顧客のID信号により顧客を認識する手段である。データ入力手段2は、処理装置1に組み込まれ、あるいは公衆回線等通信回線を介して接続された端末3、例えば顧客端末あるいは店舗内に配置された店舗端末である。点数通知手段5は、通信回線の空きを使用するかまたは商取引やサービス提供に先立って、該当する顧客の累積点数および目標点数等の点数情報を第1次情報としてデータ入力手段2へ送出し、サービス内容記憶手段6から読み出した顧客の希望する分野のサービス情報をデータ入力手段2へ送出する手段である。点数集計手段7は、顧客の商取引状態に応じて顧客の累積点数を加算または減算する条件監視手段8により累積点数を定期的に更新し、また顧客の点数を顧客の選択により予め設定された団体へ加算する一括集計や、他グループ店舗へ所定の変換レートで変換を行う手段である。点数発行手段9は、コンピュータを使用し

て様々な点数付与率を設定する点数付与率管理手段10を持ち、これにより商取引に応じて予め定められた点数付与率を乗じて算出された点数を発行する手段である。

【0013】

【作用】本発明の点数管理システムおよび装置では、処理装置あるいは公衆回線等を利用して接続された顧客端末または店舗端末から入力された顧客のID信号により、来店購入および通信販売いずれの顧客をも認識し、担当者が顧客と直に接することなく点数の通知、発行、集計からサービスの提供まで行い、点数付与率の変更が

10 随時可能となり、電話やパソコンを利用した通信販売等を含め商取引形態の実情に則したサービスの提供も負担を増大させずに対応することが可能となる。

【0014】また、顧客端末または店舗内端末または店舗内で送出されている点数およびサービス情報を受信するビデオカート等で、端末操作の第一段階または商品購入等の精算以前にその顧客の累積点数や希望するサービスの目標点数とそれに対する不足点数等の情報を通知し、それによって点数サービスに対する顧客の関心を高め、また顧客が商品を選択する時点でその商品の獲得点

20 数等を即時に通知して購買意欲を増進させることが可能となる。

【0015】

【実施例】以下、本発明の一実施例について図面を用いて詳細に説明する。図1に示す構成例において、1はCPUおよびメモリを備えた処理装置であって、店舗または事業グループのセンタまたはVANセンタ等に設置されるもの、2はデータ入力手段、3は顧客端末または店舗端末、4は顧客認識手段、5は点数通知手段、6はサービス内容記憶手段、7は点数集計手段、8は条件監視手段、9は点数発行手段、10は点数付与率管理手段を表す。またデータ入力手段2は、処理装置1側に一体に組み込まれて店舗内に設置されてもよく、また実施例にあるように公衆回線等通信回線を介して接続された端末3（顧客端末または店舗端末）側に設けられてもよい。

【0016】以下は、データ入力手段2が通信回線を介して接続された顧客端末または店舗端末である端末3に配されている場合を用いて説明する。また、以下の説明における処理装置1の処理機能の一部を端末3内で代行することも可能である。

【0017】顧客認識手段4は、顧客端末または店舗端末である端末3においてキー入力または顧客認定のための特徴情報の入力から顧客ID番号を受信して顧客を特定する。

【0018】点数通知手段5は、顧客認識手段4で特定した顧客の累積点数情報を商取引に先立って最初に送出し、さらに顧客の点数情報に対応して予め用意されたサービスリストが格納されたサービス内容記憶手段6から、顧客の端末操作により選択した範囲でサービス情報を読み出し、その情報を端末3へ送出する。

【0019】点数集計手段7は、点数発行手段9で発行した点数を集計し、予め定められた条件で変換する条件監視手段8で演算し、その結果を顧客の点数情報とし、点数通知手段5へ送出する。

【0020】点数発行手段9は、商取引の条件に応じて点数付与率を変化させ記憶する点数付与率管理手段10により、端末3から受信した点数を演算し、顧客認識手段4で認識した顧客に対し算出した点数情報を点数集計手段7へ送出する。

【0021】図2は、本発明の実施例の全体システム説明図である。図2において、顧客端末30aは、マルチメディア端末31a、メモリ32a、モデム33aからなり、例えば公衆回線24を利用し通信制御装置26を経由して、顧客認識手段4と点数通知手段5と点数集計手段7と点数発行手段9と顧客データベース等の各種参照データベース12を備えた処理装置1に接続される。他の顧客端末30bも同様にマルチメディア端末31b、メモリ32b、モデム33bなどからなる。顧客端末を、パソコン通信端末またはテレビ電話等により構成することもできる。

【0022】処理装置1は店舗内に設置されるか、また複数の店舗を有する大規模な構成の場合にはその計算センタや事務処理センタに設置される。来店購入用者の店舗端末35も1台または複数台が処理装置1に接続され、店舗端末35または顧客端末30a、30bから顧客ID信号（番号）が入力されると（図2①）、処理装置1は顧客認識手段4で顧客を認識し、その顧客の累積点数等の点数情報が存在すれば点数通知手段5によりその点数情報を送出する（図2②）。そして、購入情報が

30 入力されると点数発行手段9で算出した点数情報を点数集計手段7へ送出し、点数集計手段7においてその点数を集計し、更新された点数情報を点数通知手段5に送出する。点数通知手段5は店舗端末35または顧客端末30a、30bへその点数情報を送出して表示する。

【0023】顧客端末30a、30bには、通信販売のオンライン購入、目標案内、点数発行、点数照会等の各機能が処理装置1により提供され、来店購入に対しては、店舗端末35を介して目標案内、点数発行、点数照会等の各機能が提供される。処理装置1および顧客端末30a、30bは、公衆回線24を経由して通信制御装置26'により銀行またはクレジット会社等のホスト計算機27にも接続される。ホスト計算機27は、メモリ28に顧客口座データを記憶し、振込みと残高通知、残高照会と引落し等の処理を行い、来店購入および通信販売による購入の代金をオンラインで決済することができるようになっている。

【0024】図3、図4および図5は、顧客端末による操作の処理手順を示している。以下、図3ないし図5に従って、顧客端末の操作処理手順を説明する。ステップS1では、顧客端末から顧客認識のためのID番号を入

力する。

【0025】ステップS2では、事務処理センタ等に設置された処理装置1に回線を介して接続する処理を行い、顧客ID番号を送る。ステップS3では、センタからの応答により、入力されたID番号が既に登録された顧客ID番号であるか否かを判定し、登録されていればステップS6へ進み、未登録であればステップS4へ進む。

【0026】ステップS4では、新規登録手続を希望するか否かの選択情報を入力し、希望されればステップS5へ進み、希望がなければ処理を終了する。ステップS5では、指定された顧客登録手続を行い、ステップS2へ戻る。

【0027】ステップS6では、メニューなどによる顧客の指示情報を入力し、商品購入サービスに入る要求があるか否かを判断する。商品購入サービスに入るならばステップS7へ進み、入らなければステップS16へ進む。

【0028】ステップS7では、その顧客の現在の累積点数を表示する。必要に応じて購入回数、アクセス回数、目標点数も併せて表示する。ステップS8では、点数サービスの画面を表示する。店舗特定日、顧客特定日、サービス時間、サービス期間、サービス地区等を紹介する。

【0029】ステップS9では、商品メニュー紹介を表示する。特定商品、販売促進商品等の情報があれば併せて紹介する。ステップS10では、商品メニューから商品分類の指定情報を入力する。

【0030】ステップS11では、商品分類の指定に基づき商品を表示する。ここでは、例えば商品外観、機能、メーカー名、金額および通常点数、点数付与率等の点数情報を併せて表示する。

【0031】ステップS12では、顧客の希望する商品の選択情報を入力し処理する。ステップS13では、顧客の希望する銀行名、口座番号、一括／分割払い等の料金支払い方法の選択情報を入力し処理する。

【0032】ステップS14では、顧客の希望する商品受け渡し方法の選択情報を入力し処理する。ステップS15では、商品購入によって更新された顧客の累積点数を表示する。

【0033】次に、ステップS16では、顧客の指示情報の入力により、点数サービス処理を開始するか否かを選択する。開始する場合ステップS17へ進み、開始しない場合はステップS22へ進む。

【0034】ステップS17では、点数サービス紹介を表示する。ステップS18では、点数サービス分類を表示し、索引検索や累積点数の近傍で受けられるサービスを紹介する。

【0035】ステップS19では、顧客の指示情報の入力により、顧客の希望する点数サービスを選択する。ス

テップS20では、顧客の指示情報の入力により、選択したサービス内容の決定をする。

【0036】ステップS21では、選択したサービス内容に応じて、景品、チケット、検索サービス、ソフト情報等のサービスの手続きを行なう。ステップS22では、サービス内容がソフトサービスであればステップS23へ進み、そうでなければステップS27へ進む。

【0037】ステップS23では、今現在、ソフトサービスを受けるか否かを顧客に問い合わせる。今サービスを受ける場合にはステップS24へ進み、受けなければステップS27へ進む。

【0038】ステップS24では、画面に現在点数を表示し、ビデオソフト情報やPCM音楽情報、ゲームソフト情報等のソフトサービス処理を開始する。ステップS25では、ソフトサービス処理を終了する。

【0039】ステップS26では、顧客の更新された点数を表示する。ステップS27では、顧客の指示情報を入力し、商品購入を継続する指示があればステップS7へ戻り、なければステップS28へ進む。

【0040】ステップS28では、点数サービスを継続する指示があればステップS17へ戻り、なければ処理を終了する。図6は、店舗端末35による操作の処理手順を示している。店舗端末35の操作処理手順は以下のとおりである。

【0041】ステップS40では、まず、顧客認識のためのID番号を入力する。ステップS41では、店舗内または事務処理センタに設置された処理装置1に接続する。

【0042】ステップS42では、センタからの応答により、入力されたID番号が既に登録された顧客ID番号であるか否かを判定し、登録されていればステップS45へ進み、未登録であればステップS43へ進む。

【0043】ステップS43では、新規登録手続を希望するか否かの選択情報を入力し、手続の希望があればステップS44へ進み、希望がなければ処理を終了する。ステップS44では、登録手続を行い、ステップS41へ戻る。

【0044】ステップS45では、指示情報により、点数サービスに入るか否かを判断し、点数サービスに入る場合にはステップS46へ進み、入らなければ処理を終了する。

【0045】ステップS46では、顧客の現在の累積点数を表示する。ステップS47では、点数サービス分類を表示し、索引検索、累積点数の近傍で受けられるサービスを紹介する。

【0046】ステップS48では、顧客の希望する点数サービスの指示情報を入力する。ステップS49では、指示情報の入力より、提供するサービスを決定する。ステップS50では、景品やチケット発行等の提供するサービス手続きを行う。



【0047】ステップS51では、サービスの提供により更新された顧客の点数を表示する。ステップS52では、点数サービスを継続するかどうかを入力し、継続する場合にはステップS46へ戻り、継続しなければ操作処理を終了する。

【0048】図7(A)は顧客端末30および店舗端末35による特定団体向け点数管理の操作の処理手順を示し、図7(B)は特定団体向け指定処理表示の画面の例を示す。

【0049】図7(A)のステップS60では、顧客認識のためのID番号を入力する。ステップS61では、店舗内または事務処理センタ等に設置された処理装置1に回線等を介して接続する。

【0050】ステップS62では、入力されたID番号が既に登録された顧客ID番号であるかどうかを判定し、登録されていればステップS65へ進み、未登録であればステップS63へ進む。

【0051】ステップS63では、新規登録希望するか否かの選択情報を入力し、登録希望があればステップS64へ進み、希望がなければ処理を終了する。ステップS64では、顧客の登録手続きを行い、ステップS61へ戻る。

【0052】ステップS65では、顧客の現在の累積点数を表示する。ステップS66では、図7(B)に示すような団体名、団体が欲している目標物、その目標点数、現在累積点数等の表示により、予め登録された特定団体の指定を入力する。指定があれば次のステップ67を実行し、なければ処理を終了する。

【0053】ステップS67では、ステップS66で指定された特定団体への該顧客の点数の加算集計を行い操作処理を終了する。図7(B)に示すように、処理装置は、予め登録された特定団体の団体名、その団体の希望する目標物と目標点数、現在の累積点数を表示する。この画面は、店舗端末が待機中のときに常時表示され、また端末からの操作や受信した商品購入情報によりその顧客が予め登録された特定団体に所属していることが判定されると表示される。

【0054】続いて、顧客とその点数の管理および顧客に対するサービスの提供を実現する処理機能およびその機能実現手段を各処理機能ごとに説明する。

#### 1. 点数を管理する機能

点数管理として、点数の発行、集計、通知があげられる。

##### 1.1. 点数を発行する機能

図8は点数発行手段の全体概要図である。図8において、処理装置1としてホスト計算機または店舗コンピュータまたはPOSレジスタが使用される。処理装置1内に購入条件テーブル14を備え、管理者端末11から複数の購入条件を随時、任意に設定することができるようになっている。購入条件には、各々点数付与率および被

点数算出情報に対応づけられている。店舗端末35または顧客端末30から商品購入情報を受信すると、予め記憶されている商品購入情報ログ13を参照し、受信情報を加工/抽出処理して、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。商品購入情報15には、端末ID、購入年月日、購入時刻、顧客ID、購入した各商品ごとの商品コード、数量、金額、および購入した合計数量、合計金額情報等が含まれる。そして、この商品購入情報15をもとに、購入条件テーブル14および各種参照データベース12を参照して、今回の購入が購入条件テーブル14の条件を満たすかどうかを判定する。条件を満たしていれば、今回購入点数を算出して点数集計手段7へ送出する。

【0055】図9から図11の(a)から(j)は、点数付与率管理手段10で管理者端末11から点数付与率等を設定する場合に使用される設定画面の例を示す。点数発行手段9の各処理の説明に先立って、これらの各画面による設定事項を説明する。

【0056】特定日点数付与率を設定する場合、図9(a)に示すような特定日点数付与率設定画面により、対象となる日、期間の月日または曜日を入力する。また点数付与率を入力し、被点数算出情報の対象に合計金額か合計点数のいずれかの選択情報を入力する。

【0057】特定期間点数付与率を設定する場合、図9(b)に示すような特定期間点数付与率設定画面により、対象となる期間の月日を入力し、被点数算出情報の対象を選択し、その最低付与条件となる数値と付与する点数を入力する。

【0058】特定地区点数付与率を設定する場合、図9(c)に示すような特定地区点数付与率設定画面により、対象となる地区コードを入力し、被点数算出情報の対象を選択し、点数付与率を入力する。

【0059】顧客特定日点数付与率を設定する場合、図9(d)に示すような顧客特定日点数付与率画面により、対象となる顧客の特定日を選択し、被点数算出情報の対象を選択し、付与率を入力する。

【0060】特定時間帯点数付与率を設定する場合、図10(e)に示すような特定時間帯点数付与率設定画面により、対象となる時間帯を入力し、被点数算出情報の対象を選択し、点数付与率を入力する。

【0061】特定商品点数付与率を設定する場合、図10(f)に示すような特定商品点数付与率設定画面により、1つまたは複数の対象となる商品コードとその商品名および点数付与率を入力する。

【0062】購入回数点数付与率を設定する場合、図10(g)に示すような購入回数点数付与率設定画面により、各購入回数ランクの点数付与率を段階的に変化させて入力する。

【0063】アクセス回数点数付与率を設定する場合、図10(h)に示すようなアクセス回数点数付与率設定

画面により、各アクセス回数ランクの点数付与率を段階的に変化させて入力する。

【0064】金額別点数付与率を設定する場合、図11(i)に示すような金額別点数付与率設定画面により、各購入金額ランクの点数付与率を段階的に変化させて入力する。

【0065】顧客ランク点数付与率を設定する場合、図11(j)に示すような顧客ランク点数付与率設定画面により、各顧客ランクの点数付与率を段階的に変化させて入力する。

#### 1.1.1. 特定条件購入を計数する機能

##### 1.1.1.1. 店の特定日購入を計数する機能

店舗が特定日を条件として使用する点数発行において、店舗が定める日や曜日での購入、平日または休日の購入や、短期間での集中購入または限定した地域の顧客の点数付与率を変化させて計数する。これにより特売日やセール中の販売促進効果を高め、顧客のリピート購入を増大させ、新規開店時または新地区参入時の販売促進効果を高めることができる。

【0066】図12は店舗特定日設定による点数発行処理説明図である。図12の例では、予め図9(a)の特定日点数付与率設定画面で設定された購入条件が購入条件テーブル14に記憶されている。店舗端末35または顧客端末30から商品購入情報を受信すると、その受信情報を加工／抽出し、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。そして、その商品購入情報15中の購入年月日を購入条件テーブル14の中の購入条件と照合判定し、条件を満たす場合には、今回購入点数を算出して点数集計手段7に送出する。この例では、購入年月日が1992年12月01日であり、その購入年月日は購入条件を満たすので、点数付与率2%×合計金額3000円＝60点を今回購入点数とする。

【0067】図13は店舗特定期間設定による点数発行処理説明図である。図13の例では、予め図9(b)の特定期間点数付与率設定画面で設定された購入条件が購入条件テーブル14に記憶されている。店舗端末35または顧客端末30から商品購入情報を受信すると、その受信情報を加工／抽出し、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。そして、その商品購入情報15中の購入年月日および期間内の合計金額を購入条件テーブル14の中の購入条件と照合判定し、条件を満たす場合には、今回購入点数を算出して点数集計手段7に送出する。この例では、購入年月日が1993年02月01日から1993年03月01日の期間内の購入金額が33,000円であり、その購入期間内の合計金額は購入条件を満たすので、点数付与率20点(固定)を今回購入点数とする。

【0068】図14は特定地区設定による点数発行処理説明図である。図14の例では、予め図9(c)の特定地区点数付与率設定画面で設定された購入条件が購入条

件テーブル14に記憶されている。店舗端末35または顧客端末30から商品購入情報を受信すると、その受信情報を加工／抽出し、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。そして、その商品購入情報15中の端末IDをキーに端末データベース12aから地区コードを検索抽出し、その地区コードに関する購入条件テーブル14の中の購入条件と照合判定する。条件を満たす場合には、今回購入点数を算出して点数集計手段7に送出する。この例では、端末データベース12aから検索された地区コードが1234であり、その地区コードは購入条件を満たすので、点数付与率3%×合計金額33000円＝99点を今回購入点数とする。

##### 1.1.1.2. 客の特定日購入を計数する機能

顧客の特定日を点数付与率を変えて点数を発行する条件として定めることができる。すなわち、店舗が顧客情報を参照して顧客ごとに特定日を設定し、誕生日アクセス(来店)や結婚記念日アクセス(来店)等により点数付与率を変化させる。これにより、顧客密着型の販売促進を効果的に高めることができる。

【0069】図15は顧客特定日による点数発行処理説明図である。図15の例では、予め図9(d)の顧客特定日点数付与率設定画面で設定された購入条件が購入条件テーブル14に記憶されている。店舗端末35または顧客端末30から商品購入情報を受信すると、その受信情報を加工／抽出し、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。そして、その商品購入情報15中の顧客IDをキーに顧客データベース12bから生年月日を検索抽出し、購入条件テーブル14の中の購入条件と照合判定する。条件を満たす場合には、今回購入点数を算出して点数集計手段7に送出する。この例では、購入年月日1992年12月01日が顧客データベース12bから検索された生年月日12月01日と一致し、その購入年月日と顧客生年月日は購入条件を満たすので、点数付与率3%×合計金額33000円＝99点を今回購入点数とする。

##### 1.1.1.3. ある時間の購入を計数する機能

店舗が特に定める時間を、点数付与率を変えて点数を発行する条件として定めることができる。例えば、午前中の購入額やタイムサービス中等の特定時間内の購入額に対し点数付与率を高くしたり、時間帯により高点数付与率地域をシフトしたりする。これにより店舗閑散時間帯の集客力を向上させることができる。また、顧客端末からのアクセスを平準化させることができる。

【0070】図16は特定時間帯による点数発行処理説明図である。図16の例では、予め図10(e)の特定時間点数付与率設定画面で設定された購入条件が購入条件テーブル14に記憶されている。店舗端末35または顧客端末30から商品購入情報を受信すると、その受信情報を加工／抽出し、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。そして、その商品購入情報15中の購

入時刻を購入条件テーブル14の中の購入条件と照合判定し、条件を満たす場合には、今回購入点数を算出して点数集計手段7に送出する。この例では、購入時刻が午前10時30分であり、その購入時刻は購入条件を満たすので、点数付与率3%×合計金額33000円=99点を今回購入点数とする。1.1.1.4. 特定品の購入を点数する機能特定品の購入を、点数付与率を変えて点数を発行する条件として定めることができる。日替わりで商品点数を変化させたり、販売促進品やシリーズ商品等の購入に対して点数付与率を増加させたりする。これにより新商品、重点商品の販売促進効果が向上する。

【0071】図17は特定商品指定による点数発行処理説明図である。図17の例では、予め図10(f)の特定商品点数付与率設定画面で設定された購入条件が購入条件テーブル14に記憶されている。店舗端末35または顧客端末30から商品購入情報を受信すると、その受信情報を加工/抽出し、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。そして、その商品購入情報15中の1つないし複数の商品コードを購入条件テーブル14の中の購入条件と照合判定し、条件を満たす場合には、今回購入点数を算出して点数集計手段7に送出する。この例では、商品コードが1235であり、その商品コードは購入条件を満たすので、点数付与率3%×該当商品金額6000円=18点を今回購入点数とする。

#### 1.1.2. 購入行為を判断する機能

##### 1.1.2.1. 購入回数を計数する機能

顧客の購入回数をホスト計算機またはPOSレジスタ等により計数する。その購入回数に応じて、点数付与率を変化させて点数を発行する。すなわち、特定の購入回数達成および継続購入等を判定し点数付与率を増加させる。これにより顧客のリピート購入率を向上させることができる。

【0072】図18は購入回数による点数発行処理説明図である。図18の例では、予め図10(g)の購入回数点数付与率設定画面で設定された購入条件が購入条件テーブル14に記憶されている。店舗端末35または顧客端末30から商品購入情報を受信すると、その受信情報を加工/抽出し、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。その商品購入情報15中の顧客IDをキーに顧客データベース12bから累計購入回数を検索し、その累計購入回数を+1する。そして、その累計購入回数を購入条件テーブル14の中の購入条件と照合判定し、条件を満たす場合には、今回購入点数を算出して点数集計手段7に送出する。例えば、顧客データベース12bから検索された累計購入回数が30回であるとすると、新しい累計回数は31回に更新され、その累計購入回数の点数付与率は2%であるので、点数付与率2%×合計金額33000円=66点が今回購入点数となる。

##### 1.1.2.2. アクセス条件を判断する機能

アクセス条件を判断し、アクセス条件に応じて点数を発行する。例えば、1回ごとにアクセス回数を計数し、数回単位のアクセスにより点数付与率を段階的に増加させる。また、ある特定地域の顧客のアクセスに対し点数付与率を変化させて点数を発行する。また、回線使用率の低い時間帯の利用に対し点数付与率を増加させるなど、アクセス時間帯を判定して点数付与率を変化させる。これにより顧客の端末利用頻度を高め、アクセス料金ならびに購入額等の売上を向上させる。

【0073】図19はアクセス回数による点数発行処理説明図である。図19の例では、予め図10(h)のアクセス回数点数付与率設定画面で設定された購入条件が購入条件テーブル14に記憶されている。店舗端末35または顧客端末30から商品購入情報を受信すると、その受信情報を加工/抽出し、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。そして、その商品購入情報15中の顧客IDをキーに顧客データベース12bからその顧客のアクセス回数を検索し、そのアクセス回数を+1する。その結果を購入条件テーブル14の中の購入条件と照合判定し、条件を満たす場合には、今回購入点数を算出して点数集計手段7に送出する。例えば、顧客データベース12bから検索されたアクセス回数が230回であるとすると、アクセス回数は231回に更新され、そのアクセス回数の点数付与率は2%であるので、点数付与率2%×合計金額33000円=66点が今回購入点数となる。

##### 1.1.2.3. 来店回数を計数する機能

ホスト計算機またはPOSレジスタで来店回数を計数し、来店回数に応じて点数を発行する。すなわち、来店購入回数または継続購入等を判定して点数付与率を変化させる。これにより顧客のリピート購入率を向上させることができる。

##### 1.1.3. 客層を設定する機能

顧客の属性によって点数付与率のランクを定める。すなわち、その顧客の購入額、購入回数、アクセス回数、来店回数、または顧客の職種や住所(地域住民優先型)等の顧客情報に応じて付与ランクを定め、付与ランクに応じて点数付与率を変化させる。これにより優良顧客の定着化を向上させることができる。

【0074】図20は購入金額による点数発行処理説明図である。図20の例では、予め図11(i)の金額別点数付与率設定画面で設定された購入条件が購入条件テーブル14に記憶されている。店舗端末35または顧客端末30から商品購入情報を受信すると、その受信情報を加工/抽出し、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。そして、その商品購入情報15中の合計金額を購入条件テーブル14の中の購入条件と照合判定する。条件を満たす場合には、今回購入点数を算出して点数集計手段7に送出する。この例では、合計金額が33000円であり、その合計金額の点数付与率は2%であ

るので、点数付与率2%×合計金額33000円=66点を今回購入点数とする。

【0075】図21は顧客ランクによる点数発行処理説明図である。図21の例では、予め図11(j)の顧客ランク点数付与率設定画面で設定された購入条件が購入条件テーブル14に記憶されている。店舗端末35または顧客端末30から商品購入情報を受信すると、その受信情報を加工/抽出し、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。その商品購入情報15中の顧客IDをキーに顧客データベース12bから顧客ランクを検索抽出する。その顧客ランクを購入条件テーブル14と照合判定し、条件を満たす場合には、今回購入点数を算出して点数集計手段7に送出する。この例では、顧客データベース12bから検索された顧客ランクがAであり、Aの顧客ランクの点数付与率は2%であるので、 $\text{点数付与率}2\% \times 33000\text{円} = 66\text{点}$ を今回購入点数とする。

#### 1.1.4. アクシデント性を付加する機能

顧客に対して事前に予期できないようなアクシデント性を付加して点数を発行する。そのため、商品点数を未開示状態で顧客に発行する。また、ゲーム感覚で点数を獲得できるようにするため、端末操作に応じて商品点数や点数付与率をランダムに発生させたり、顧客端末のゲームソフトで点数を賭けてその結果に基づいた点数や点数付与率で顧客が点数を獲得できるようにする。また、例えば来店1万人目というような特別な顧客にボーナスポイントを発行する。これにより購買行為を娯楽化し、顧客の購買意欲を向上させる。

【0076】図22はアクシデント性を付加した点数発行処理説明図である。顧客端末30または店舗端末35は、購入商品登録処理での購入金額、取引番号、購入年月日/時刻、または顧客がキーボードやピンパッド3-1から入力した数字を入力パラメータとして、点数発生処理または点数付与率発生処理において、点数または点数付与率を所定の範囲でランダムに発生する。処理装置1は、顧客端末30または店舗端末35でランダムに決定した算出点数または点数付与率を商品購入情報と共に受信すると、受信した算出点数または点数付与率に、購入条件テーブル14と照合判定して得られた結果を加味して今回購入点数を算出し、点数集計手段7に送出する。

#### 1.2. 点数を集計する機能

点数を集計する機能として、累積点数を記憶する機能、点数を演算する機能、集計単位を決定する機能、累積点数を変換する機能がある。

##### 1.2.1. 累積点数を記憶する機能

累積点数は、ホスト計算機、POSレジスタ、顧客端末で記憶される。

##### 1.2.2. 点数を演算する演算する機能

##### 1.2.2.1. 点数を加算する機能

点数の加算は、ホスト計算機やPOSレジスタ等で行われ、店舗内に設置されたバーコードスキャナ付集計端末機や店舗内カート付属の読取り機でも商品価格とその商品点数を計数する。

##### 1.2.2.2. 条件を参照する機能

顧客の累積点数を定期的に監視し、累積点数に応じて利息点を加算し、また無購入期間に応じて減算する。これにより顧客の継続購入の頻度が増大する。

【0077】図23は累積点数更新処理説明図である。

図23において、点数集計手段7は、点数発行手段9で発行された今回購入点数を顧客データベース12bに記憶されたその顧客の累積点数に加算し、最新購入年月日を更新する。また、条件監視手段8により、予め設定された累積点数更新条件テーブル16を参照して、定期的に顧客の購入行動を判定し、顧客の累積点数の演算と更新を行う。この条件監視手段8における定期累積点数更新処理は、例えば月次または半期または年次などの所定の期間ごとに起動される。

【0078】今、図23の例で定期累積点数更新処理の処理日が92年12月1日であるとする、顧客IDが111111の顧客は最新購入年月日が91年08月10日であり、最近6ヵ月間の購買がないので、累積点数更新条件テーブル16の中の購入条件により、10%の減点処理が行われる。その更新累積点数は、 $500\text{点} - (500\text{点} \times 10\%) = 450\text{点}$ となる。また、顧客IDが122222の顧客は、最新購入年月日が92年10月20日であり、累積点数更新条件テーブル16の中の購入条件により、累積点数800点に対し2%の加点処理が行われ、更新累積点数は、 $800\text{点} + (800\text{点} \times 2\%) = 816\text{点}$ となる。また、顧客IDが122333の顧客は、最新購入年月日92年10月20日、累計1000点以上であるので、累積点数更新条件テーブル16の中の購入条件により、3%の加点処理が行われ、更新累積点数は、 $2000\text{点} + (2000\text{点} \times 3\%) = 2060\text{点}$ となる。

【0079】このように条件監視手段8は、予め定められた期間ごとに定期的に起動され、顧客データベース12bに記憶した購入年月日を条件にして累積点数更新条件テーブル16と照合判定することにより、その顧客の累積点数に利息分点数を加算したり、または減算したりする。

##### 1.2.3. 集計単位を決定する機能

点数の集計は、顧客単位または予め登録された家族、特定小グループ等の単位で行うことができる。また、団体で集団加入する顧客を対象に、例えば特定のクーポンを学校単位で集めて構内備品等と交換するようなサービスの提供を行う場合に、その点数の一括集計を行う。

【0080】図24は特定団体一括集計処理説明図である。図24において、点数集計手段7は、店舗端末35から商品購入情報を受信すると、その受信情報を加工/

抽出し、所定フォーマットの商品購入情報15を作成する。その商品購入情報15中の顧客IDをキーに顧客データベース12bから所属顧客グループIDを検索抽出し、所属顧客グループIDがあれば、購入条件テーブル14と照合判定して算出した今回購入点数を、そのグループ顧客データベース12d内の該当する顧客グループ累積点数へ加算し、加算後の結果を店舗端末35に表示する。

【0081】このように特定の団体について一括集計する機能を設けることにより、顧客側、小売側にそれぞれ次のようなメリットがある。集計処理等は顧客側でなく、事業者側のシステムで行うため、顧客側の手間がかからない。小売側には、その団体に属する顧客の購入が増え、売上げが増大し、かつキャンペーンに協賛することにより、地域貢献店としての信頼を得られ、企業イメージの向上につながるというメリットがある。

【0082】例えば、店舗内に設置している累積点数表示端末に、常時次のようなキャンペーンの表示を行うことにより、その団体関係者に対する販売が促進される。

「××小学校PTA様

跳び箱寄付キャンペーン 10月1日～11月30日  
目標 4000点 現在 3264点 あと 736点」。

#### 1.2.4. 累積点数を変換する機能

点数集計手段7は、顧客または事業者の要望により、同一グループの共通センタ等を経由して各店舗間で顧客の累積点数を移動させたり、他グループまたは異種店舗間で予め定めたレートで顧客の累積点数を変換したりする。これにより、複数種類の点数サービスを共通化させることなどができ、顧客に対するサービス性を向上させることができる。

#### 1.3. 点数を通知する機能

点数通知について前述の図1を用いて説明する。図1において、点数通知手段5は、点数集計手段7で集計した顧客の累積点数や希望サービスに対する目標点数、不足点数等を含む点数情報およびサービス内容記憶手段6に記憶されたサービス情報を端末3へ送出する。マルチメディア端末等の顧客端末および専用店舗端末、銀行等共用端末、店内ビデオカートPOSレジスタ端末、バーコードスキャナ付端末等の店舗端末で通知する以外にも、電話による音声サービスやファクシミリで通知する、パソコン通信画面やテレビ電話のような双方向テレビ画面で表示する、CATVの特定チャンネルを常時参照可能状態にする、電子カタログ(CD-ROM)の定期発行やICカードで提供する、公衆回線の空き状態を利用して顧客端末に情報を送出するといった手段があげられる。

【0083】図25は、店舗端末35の外観の一例である。図25において、店舗端末35は、ディスプレイ35-1と操作キー35-2を備え、店舗内または事務処

理センタ等に設置された処理装置1と接続されている。ディスプレイ35-1には、顧客が行う操作手順の案内や点数情報およびサービス情報等を表示し、顧客による操作の一部にも使用される。操作キー35-2も顧客による操作に使用される。

【0084】このような店舗端末35に、顧客IDを入力することにより、その時点での累積点数と交換対象商品が確認できるうえ、商品番号の指定で、商品は後日郵送といった交換手続きも可能である。したがって、即時に点数・商品が確認でき、簡単な操作で商品との交換手続きができるというメリットがある。

【0085】また、キャッシュディスプレイなどの銀行端末に同様な機能を追加することにより、設備流用によるシステムコストの低減、銀行・店舗のタイアップによるサービスの強化を図ることができる。

【0086】図26(A)は顧客端末または店舗端末35に備えられるディスプレイの処理画面イメージの一例を示し、図26(B)はPOSレジスタ端末のカスタマディスプレイの表示イメージ例を示す。

【0087】図26(A)において、店舗端末35のディスプレイ35-1上に顧客ID、顧客氏名、累積点数等が表示され、触手またはマウスクリック等により各項目の選択、確認、取消、終了等の操作に使用する上移動キー35-1a、下移動キー35-1b、手続キー35-1c、OKキー35-1d、取消キー35-1e、終了キー35-1fが備えられている。操作案内に従い交換を希望する商品を選択すると、各商品ごとに商品名、その商品の写真、必要点数、現在の累積点数での交換の可否、交換で使用する合計点数、交換後の残点数が表示される。

【0088】図26(B)において、POSレジスタ端末のカスタマディスプレイ画面35-3には、顧客の精算時に、その顧客の預かり金額を表示するお預かり金額表示部35-3aと、預かり金額に対する釣金額を表示するおつり表示部35-3bと、顧客の現在時点の累積点数を表示する累積点数表示部35-3cが設けられている。

【0089】図27は顧客端末としてパーソナルコンピュータを用い、パソコン通信画面を使用する例である。

図27において、顧客は顧客端末30からパソコン通信センタのホスト計算機29を介して累積点数等の点数情報やサービス情報およびサービス交換を行う。処理装置1は、顧客データベース12bに記憶されている顧客情報レコード17に予め顧客IDとして、顧客のパソコン通信タイプとパソコン通信用IDを記録し、該当するパソコン通信センタのホスト計算機29の関連するデータベースへ顧客情報レコード17を一定間隔で送信する。顧客がパソコン通信でログ・インすると、パソコン通信センタのホスト計算機29は、会員管理マスタデータ12eにより通信用IDを顧客IDとして認識し(図

27①), 顧客データベース12b'により点数情報の照会を行い(図27②), 交換商品情報リスト12fによりサービス情報の提供や交換商品確認(図27③), 商品交換手続(図27④)等を行い, 処理終了後の商品交換依頼を含む更新データを処理装置1に送出する。処理装置1は, 受信した更新データに基づき顧客情報レコード17を更新し, 交換依頼商品管理18に送信された情報もとに商品を発送する。

【0090】顧客は, 自宅にいながらにして自由にアクセスすることができるというメリットを享受できる。

### 1.3.1. 目標点数を案内する機能

電子情報でサービス内容を案内する手段として, 前述のように, 電子カタログ(CD-ROM)で定期発行する, ICカードで提供する, 前項1.3で列挙した端末の画面上でサービス内容を照会する, CATVの特定チャネルで常時参照できるようにする, パソコン通信画面で表示する, 双方向テレビ画面で表示する, 顧客の嗜好に応じた目標物で案内する, 景品ジャンル特定で表示する, キーワード検索で景品を案内する, 回線空き状態で景品情報を送出するといった実現手段がある。

【0091】また, 累積点数の状態に応じてサービス内容を提示することにより, 顧客がその時点でもっとも必要する情報を知らせることができる。その実現手段として, 累積点数に最も近い目標物を案内する, 現在の点数範囲で受けられるサービスを検索表示する, 処分促進景品の点数近傍で案内頻度を高くする, 高輝度表示等で次のサービス情報を案内するという手段がある。

【0092】さらに, 店内ビデオカートで商品点数を案内する, 特定点数に到達した時点でカタログ等を発送するなどの手段を採用することもできる。図28ないし図30に従って, パソコン通信を利用する顧客に対し, 目標物を案内する例を説明する。

【0093】図28は, パソコン通信を利用する顧客がその点数範囲で受けることのできるサービスを検索する例を示す。顧客端末30は公衆回線24を介して処理装置1に接続される。顧客は画面の操作案内に従い, 顧客IDを入力し, レジャーまたは物品といった希望するジャンルを選択し, 現在の累積点数と参照したそれぞれのサービスに必要な点数とそのサービス授受後の残点数等の点数情報を得る。選択により現在の累積点数と交換可能なサービスを受ける手続に進むことができる。処理装置1は, 顧客端末30から受信した顧客IDを判定し, 顧客データベース12aからその顧客の累積点数を検索し, 顧客端末30へ送出し, 次に累積点数をキーに点数別サービスデータ12gから該当するサービス情報を検索抽出して顧客端末30へ送出する。

【0094】顧客は自宅のパーソナルコンピュータで一目で自分の累積点数を参照することができ, しかもその点数が可能なサービスを見ることができる。図29は, パソコン通信を利用する顧客が自分の嗜好によって目標

物を検索する例で, 特に目標物の案内をジャンルで選択する例を示している。顧客端末30は, 図28と同様に接続される。顧客は画面の操作案内に従い, 顧客IDを入力すると, 累積点数が表示されるとともに, ジャンルのメニューが表示される。顧客が希望するジャンルを選択すると, 処理装置1は, 分野別サービスデータ12hから該当するサービス情報を検索抽出して顧客端末30へ送出する。顧客端末30の画面には, 選択されたジャンルのサービス内容と, そのサービスに必要な点数と, 顧客の累積点数からサービスに必要な点数を引いた目標までの点数が一覧表示される。

【0095】図30は, パソコン通信を利用する顧客が自分の嗜好によって目標物を検索する例で, 特に目標物を直接エントリ画面で指定させ, 処理装置1におけるエキスパートシステムにより案内する例を示している。顧客端末30は, 図28と同様に接続される。顧客は画面の操作案内に従い, 顧客IDを入力し, 希望する目標物を50字以内で, 例えば熱海への一泊二日の旅行であれば, 「熱海に一泊二日の旅行」と入力する。これにより, 処理装置1のエキスパートシステムは, サービスデータベース12iを検索し, 食事等の希望するオプションを問い合わせ, 目標物の授受に必要な点数(不足点数)などを通知する。

【0096】図31は電話による音声サービスによる点数情報通知例を示す図である。図31において, 処理装置1は, 顧客データベース12bにおける顧客情報レコード17の通知日指定をキーに一定間隔で通知対象となる顧客を検索抽出し, 公衆回線24を介して顧客の電話へサービス案内等のメッセージや点数情報を音声にて通知する。

【0097】パーソナルコンピュータ等を顧客端末として利用している場合, アクセス時の初期画面に最初にその顧客の累積点数を表示することにより, 点数を顧客がいつも点数を意識するようにし, 目標達成意欲を増進させることができる。さらに, 例えば図32に示すように目標と現在点数とをグラフ表示することにより, 目標到達状況を可視化して目標達成意欲の増進を図ることができる。

【0098】図32(a)は, 現在の累積点数を帯状に表示し, 希望する目標物への到達点数を目盛りとして表示した例である。この帯状グラフを点数サービスおよびソフトサービス処理中ずっと画面上に表示することも可能である。これによりサービス提供中またはサービス交換処理後には累積点数の減算状態をすぐに知ることができる。

【0099】図32(b)は, 選択された目標点数を全画面面積に対応させてグラフ表示した例であり, 全画面の目標達成度100%に対する現在の累積点数の比率面積を色反転表示している。これにより, 一目で目標に対する現在の点数状況がわかり, 累積点数の比率面積が増



加するにつれて、目標到達までの意欲がさらに増すことになる。

【0100】図32(c)は、目標を景品のイメージイラストで表示した例であり、完全表示の目標達成度100%に対する累積点数の比率面積を色反転表示している。また、図32(d)に示すように、目標をイメージイラストで表示するとき、完全表示の目標達成度100%に対する累積点数の比率面積で段階表示するようにしてもよい。目標達成度が100%に近づくにつれ、目標物の形状等が明確化されるようにすることにより、目標到達までの期待を膨らませることができる。

【0101】図32(b)～(d)の画面において、目標物が切り換えられた場合には、新しい目標物に応じた目標達成度を示す画面に瞬時に切り換える。

### 1.3.2. 累積点数を提示する機能

顧客端末30で累積点数を提示する手段として、電話で音声サービスをする、パソコン通信画面で表示する、ファクシミリで通知する、テレビ電話画面などの双方向テレビ画面で表示する、CATVの特定チャンネルで表示する、アクセスの最初の画面で現在点数を表示する、グラフで目標と累積点数を表示する、顧客端末メモリで累積点数を保持する、回線空き状態のときに顧客端末メモリを書き換える、端末画面で定期的に現在点数を表示するといった手段を採用することができる。

【0102】また、店舗内で累積点数を提示する場合には、店舗端末35の音声合成装置で知らせる、店内カート付属のディスプレイで商品価格と点数を表示する、店舗内ディスプレイで顧客の現在点数を検索表示する、店舗内ディスプレイで特定団体の累積点数を常時表示するといった手段を用いることができる。

【0103】また、顧客の累積点数を事業者のコンピュータにより管理するので、郵便で現在の累積点数を通知するといったことも可能である。

### 1.3.3. 不足点数を提示する機能

顧客端末30で不足点数を提示する手段として、電話で音声サービスをする、パソコン通信画面で表示する、ファクシミリで通知する、テレビ電話画面などの双方向テレビ画面で表示する、CATVの特定チャンネルで表示する、アクセスの最初の画面で不足点数を表示する、顧客端末メモリで不足点数を保持する、回線空き状態のときに顧客端末メモリを書き換える、画面で点数無効期限を警告するといった手段を採用することができる。

【0104】また、店舗内で不足点数を提示する場合には、店舗端末35の音声合成装置で知らせる、店舗内ディスプレイで顧客の目標に対する不足点数を検索表示するといった手段を用いることができる。

## 2. サービスを提供する機能

サービスを提供する機能として、サービスの実施および点数を確認する機能を用意する。

### 2.1. サービスを実施する機能

#### 2.1.1. 現金を提供する機能

累積点数を換金して顧客の銀行口座に現金で振り込む、累積点数を回線使用料の一部または全部に充当するなどのサービスが可能である。

#### 2.1.2. 物品を提供する機能

物品の提供サービスでは、顧客特定日に花束を送付して祝福する、バースデーカード等を送付して祝福する、チケットを発行するといったサービスが可能である。

#### 2.1.3. 情報を提供する機能

10 顧客へのサービス（プレミアム）の提供は、景品、チケット等により行われるのが一般的であるが、本実施例では、特に通信回線を介して魅力あるソフトウェア情報、例えば映画などのビデオソフト、PCM音楽ソフト、ゲームソフトなどを提供する。

【0105】提供する情報には、ビデオソフト情報、PCM音楽情報等の有料ソフト情報の他に、顧客の希望する観光ガイド情報、各種データベース等の特定情報などを含めることも可能である。

20 【0106】支給方法としては、ソフト支給時間や支給本数を点数に換算して受給前後に一括して減算する方法や、サービスを提供している段階で時間に比例してアナログ的に減算していく方法がある。サービス提供時間に応じて段階的に減算する方法の場合は、顧客端末の画面上に現在の累積点数と減点状況をグラフまたは数値で表示する。

30 【0107】図33は、顧客端末でソフト情報サービスを受信する構成を示している。ホスト側の処理装置で顧客の点数記憶、点数管理を行うが、この例では、顧客端末でも併せて点数保持、点数管理を行っている。そのため、顧客端末は、回線からの信号を変換するモデム50、ディスプレイの表示部51、表示制御等を行う制御部52、キーボードやピンパッド等の入力部53、処理部54を持つ。さらに処理部54は、その顧客の点数を管理する点数管理部55、入出力制御を行う入出力制御部56、点数等の演算を行う演算部57、点数を保持する点数蓄積メモリ58を持つ。

40 【0108】表示部51には、今回受けるソフト情報サービスに必要な点数、顧客が現在保持している点数等が表示される。ソフト情報サービスを受けるときの点数の管理は、ソフト情報の種類により、ソフト情報の本数単位またはソフト情報の提供時間単位で行われる。

#### 2.1.4. 奉仕を提供する機能

提供される奉仕行為として、観光ツアー招待や顧客の健康管理のための健康診断カウンセリング等がある。

#### 2.1.5. 名誉を提供する機能

公共的な団体に対する点数寄付者を店舗ディスプレイやその他公共画面で表示することにより、点数寄付者の名誉を図る。また、回線経由で政府機関等に対し該当する点数寄付者の表彰申請等を自動的に行うこともできる。

### 50 2.2. 点数を確認する機能

点数を監視する機能、サービス済み分を減算する機能として、処理装置1で点数を増減およびサービスの実施を監視し、店舗端末35または顧客端末30からの顧客IDおよびパスワードの入力より随時参照可能とする手段を設ける。

### 3. 顧客を管理する機能

#### 3.1. 顧客を登録する機能

顧客の管理のために顧客データベースを作成し、それに顧客データを登録する手段を設ける。

#### 3.2. 顧客を削除する機能

サービスを希望しない顧客または資格を失った顧客の登録済みデータを、顧客データベースから削除する手段を設ける。

#### 3.3. 顧客を認識する機能

顧客本人／対象者の認識は、処理装置1の顧客認識手段4で行う。その方法には、パスワード、パソコン通信ID、顧客の筆跡、顧客の名前と住所等の顧客の特定情報で認識する方法と、顧客の体型情報、指紋、声紋、アイパターン等の顧客の人的特徴で認識する方法がある。

【0109】以上説明したように、本発明は次のような種々の態様で実施することが可能である。

(1) 商取引に応じて点数を発行する点数発行手段と、発行された点数を演算して累積点数を集計する点数集計手段と、顧客に対して点数情報を通知する点数通知手段と、顧客端末または店舗端末からのキー入力または顧客認定のための特徴情報の入力から顧客ID番号を受信して顧客を特定する顧客認識手段とを設け、点数通知手段により、顧客認識手段により特定された顧客に対して、商取引に先立って最初に累積点数情報を送出するように構成する。

【0110】(2) 顧客端末は、電源投入後直ちに第一次情報として当該顧客の累積点数情報を知らせる。

(3) 店舗端末は、顧客認識手段により特定された顧客に対して、第一次情報として当該顧客の累積点数情報を送出する。

【0111】(4) 上記(1)の構成において、点数発行手段は、購入条件により点数付与率を変化させる。

(5) 上記購入条件は、予め定められた所定期間によって設定される。

【0112】(6) 上記購入条件は、予め定められた所定時間内購入を対象に設定される。

(7) 点数発行手段は、予め設定されている時間帯に応じた点数付与率に従って点数を発行する。

【0113】(8) 上記購入条件は、特定地域内店舗を対象に設定される。

(9) 上記購入条件は、店舗内の特定の売り場を対象に設定される。

(10) 上記購入条件は、販売促進品に対して高い点数付与率が設定される内容を持つ。

【0114】(11) 上記購入条件は、日によって随時点数

付与率が設定される。

(12) 上記購入条件は、シリーズ商品を全て購入した顧客に対して高い点数付与率が設定される内容を持つ。

【0115】(13) 点数発行手段は、購入回数が所定回数に達したことを判断して点数付与率を高く設定する。

(14) 点数発行手段は、購入頻度を判断して所定期間内に回数が所定回数に達していることを条件に点数付与率を高く設定する。

【0116】(15) 点数発行手段は、特定地域における顧客端末のアクセス回数に応じて点数付与率を設定する。

(16) 点数発行手段は、顧客端末をアクセスする時間帯に応じて点数付与率を任意に設定する。

【0117】(17) 点数発行手段は、通信回線の回線使用率が低い時間帯での顧客端末操作に対して点数付与率を高く設定する。

(18) 点数発行手段は、顧客の来店購入回数に応じて設定された点数付与率を用いて点数を発行する。

【0118】(19) 上記(1)の構成において、点数通知手段は、累積点数を画像および／または音声で顧客に通知する。

(20) 点数通知手段による通知情報は、通信回線を介して顧客端末のパソコン通信画面上に表示される。

【0119】(21) 点数通知手段による通知情報は、通信回線を介して双方向テレビ画面上に表示される。

(22) 点数通知手段は、目標点数に対する累積点数をグラフ表示する。

【0120】(23) 点数通知手段は、全画面面積を目標点数とする一方、累積点数を目標点数に比例した面積分だけ色反転表示する。

30 (24) 点数通知手段は、顧客が希望する対象物を目標点数として画面に表示するとともに、累積点数を目標点数に比例した面積分だけ色反転表示する。

【0121】(25) 点数通知手段は、顧客が希望する対象物を目標点数として画面上にエリアを設定するとともに、累積点数に応じて目標点数に比例した面積分だけ対象物を画面表示する。

【0122】(26) 点数通知手段は、累積点数に対応して予め用意されたジャンル別サービスリストが蓄積されたサービス内容記憶手段を有し、顧客が端末操作により選択したジャンルに応じて、サービス内容記憶手段から情報を読み出し、サービス内容を顧客に通知する。

【0123】(27) 点数通知手段は、顧客が保有する蓄積点数から顧客が受けることのできるサービスの範囲をサービス内容記憶手段から選択して顧客に通知する。

(28) 点数通知手段は、店舗内カートに設置され、顧客の操作によってその顧客の累積点数を通知する。

【0124】(29) 点数通知手段は、店舗内ビデオカートに設置され、顧客の累積点数を表示する。

(30) 点数通知手段は、店舗内ビデオカートに設置され、店内所定エリアで発信する特定商品の点数情報と併せて



顧客の累積点数を表示する。

【0125】(31)点数通知手段は、店舗内カートに設置され、累積点数を音声で顧客に通知する。

(32)点数通知手段は、店舗内に設置された表示装置を具備し、特定顧客の累積点数を必要に応じて検索表示する。

【0126】(33)点数通知手段は、店舗内に設置された表示装置を具備し、団体名義の顧客の累積点数を常時表示する。

(34)上記(1)の構成において、点数通知手段は、通信回線の空きを利用して点数を通知する。

【0127】(35)点数通知手段は、通信回線の空き状態を利用して目標点数を案内する。

(36)点数通知手段は、通信回線の空き状態を利用して累積点数を通知する。

(37)点数通知手段は、通信回線の空き状態を利用して目標点数に対する不足点数を通知する。

【0128】(38)上記(1)の構成において、点数集計手段は、蓄積点数を所定の条件で変換する条件監視手段を有する。

(39)条件監視手段は、顧客が保有する累積点数、累積期間に応じて利息加点する。

【0129】(40)条件監視手段は、特定顧客に対して所定期間内に商取引が存在しないことを判別して減点する。

(41)点数集計手段は、ひとつの店舗グループが管理する点数を、顧客の要望に応じて他の店舗グループが管理する点数に、所定のレートで変換する手段を持つ。

【0130】(42)上記(1)の構成において、顧客へのサービスの提供は、通信回線を介して行われる。

(43)顧客へのサービスは、映像情報、音声情報を提供することによって行われる。

【0131】(44)顧客へのサービスは、映像情報、音声情報を提供することによって行われ、そのとき点数集計手段はサービス提供時間に応じて累積点数を減算する。

(45)顧客へのサービスは、映像情報、音声情報を提供することによって行われ、そのとき点数集計手段はサービス提供時間に応じて累積点数を減算し、その結果を顧客端末画面上に表示する。

【0132】(46)上記(1)の構成において、顧客に対する点数情報の提供は通信回線を介して行われる。

(47)上記(1)の構成において、顧客に対する点数情報の提供は店舗内に設置された店舗端末により行われる。

【0133】(48)上記(46)、(47)における点数情報は、電子情報化されたサービス内容を目標点数として案内する情報を含む。

(49)上記(46)、(47)における点数情報は、点数集計手段から送出される顧客の点数蓄積状態に応じたサービス内容を目標点数とする情報を含む。

【0134】(50)上記(46)、(47)における点数情報は、

顧客が蓄積した累積点数である。

(51)上記(46)、(47)における点数情報は、顧客が登録あるいは指定した目標点数に対する不足点数である。

【0135】(52)上記(46)、(47)における点数情報は、顧客が蓄積した累積点数の有効期間の情報を含む。

(53)上記(1)の構成において、点数発行手段は顧客に対して商品点数未開示状態で点数発行を行う。

【0136】(54)点数発行手段は、商取引単位で商品点数をランダムに発行する。

(55)点数発行手段は、商取引単位で商品点数付与率をランダムに発行する。

(56)点数発行手段は、商取引単位が所定回に達した時点で、その顧客にボーナスポイントを発行する。

【0137】(57)上記(1)の構成において、点数集計手段は、顧客認識手段が団体顧客であることを判断し、その顧客との商取引に伴い発行される点数を一括集計する。

【0138】

【発明の効果】以上説明したように、本発明によれば、来店購入という商取引形態に限らず、公衆回線等を利用した通信販売にも利用が可能であり、直かに顧客と接することなく点数情報やサービス情報を通知したり、サービスを提供したりすることが可能になる。また、従来よりも多様な条件をもとにして点数付与率を設定することができ、点数付与率の変更も随時可能である。したがって、人的負担を増大させることなく、商取引形態や顧客のニーズに柔軟に対応することができるようになる。顧客端末または店舗端末へのアクセスに対して顧客を認識すると直ちにその顧客の累積点数を端末に表示し、また、商品購入等の精算以前に選択した商品の獲得点数を直ちに表示することにより購買意欲を増進させることができる。さらに、顧客はいつでも自分の累積点数や目標点数等の点数情報を知ることができ、点数サービスに対する関心が高まるという効果がある。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の点数管理システムの構成例を示す図である。

【図2】本発明の一実施例における全体システムの説明図である。

【図3】顧客端末による操作の処理手順を示す図である。

【図4】顧客端末による操作の処理手順を示す図である。

【図5】顧客端末による操作の処理手順を示す図である。

【図6】店舗端末による操作の処理手順を示す図である。

【図7】特定団体向け点数管理の処理手順を示す図である。

【図8】点数発行手段の全体概要を示す図である。

【図9】管理者端末による点数付与率設定画面の例を示す図である。

【図10】管理者端末による点数付与率設定画面の例を示す図である。

【図11】管理者端末による点数付与率設定画面の例を示す図である。

【図12】店舗特定日を購入条件とする点数発行処理の説明図である。

【図13】店舗特定期間を購入条件とする点数発行処理の説明図である。

【図14】特定地区を購入条件とする点数発行処理の説明図である。

【図15】顧客特定日を購入条件とする点数発行処理の説明図である。

【図16】特定時間帯を購入条件とする点数発行処理の説明図である。

【図17】特定商品を購入条件とする点数発行処理の説明図である。

【図18】購入回数を購入条件とする点数発行処理の説明図である。

【図19】アクセス回数を購入条件とする点数発行処理の説明図である。

【図20】購入金額を購入条件とする点数発行処理の説明図である。

【図21】顧客ランクを購入条件とする点数発行処理の説明図である。

【図22】アクセシビリティを付加した点数発行処理の説明図である。

【図23】点数集計手段による累積点数更新処理の説明図である。

【図24】点数集計手段による特定団体一括集計処理の説明図である。

【図25】店舗端末の外観の一例を示す図である。

【図26】端末に備えられるディスプレイの処理画面イメージの一例を示す図である。

【図27】顧客端末としてパソコン通信端末を使用する例を示す図である。

【図28】パソコン通信を介して目標物を案内する例を示す図である。

10 【図29】パソコン通信を介して目標物を案内する例を示す図である。

【図30】パソコン通信を介して目標物を案内する例を示す図である。

【図31】電話による音声サービスを用いた点数情報の通知例を示す図である。

【図32】パソコンを顧客端末として用いた場合の累積点数および目標達成度の表示例を示す図である。

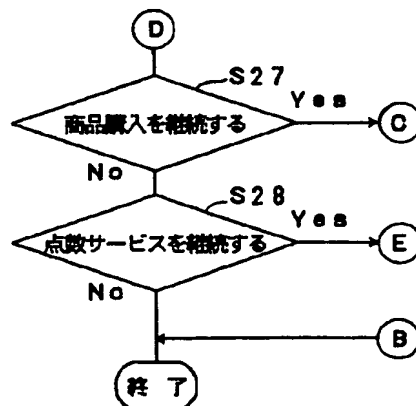
【図33】顧客端末でのソフト情報の受信例を説明するための図である。

20 【符号の説明】

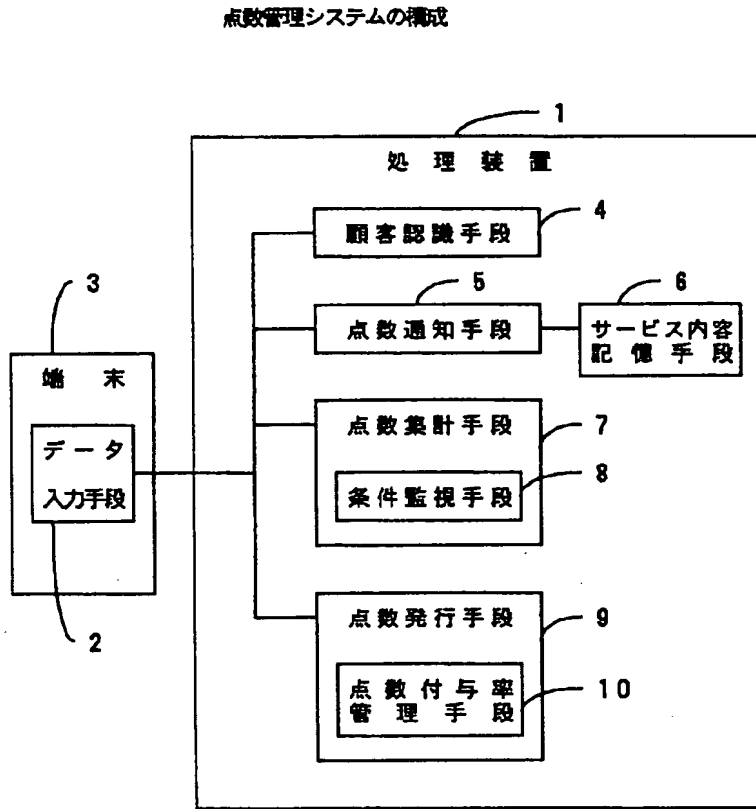
- 1 処理装置
- 2 データ入力手段
- 3 端末
- 4 顧客認識手段
- 5 点数通知手段
- 6 サービス内容記憶手段
- 7 点数集計手段
- 8 条件監視手段
- 9 点数発行手段
- 30 10 点数付与率管理手段

【図5】

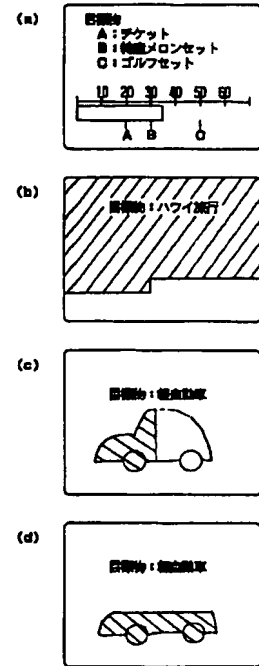
顧客端末による操作処理手順



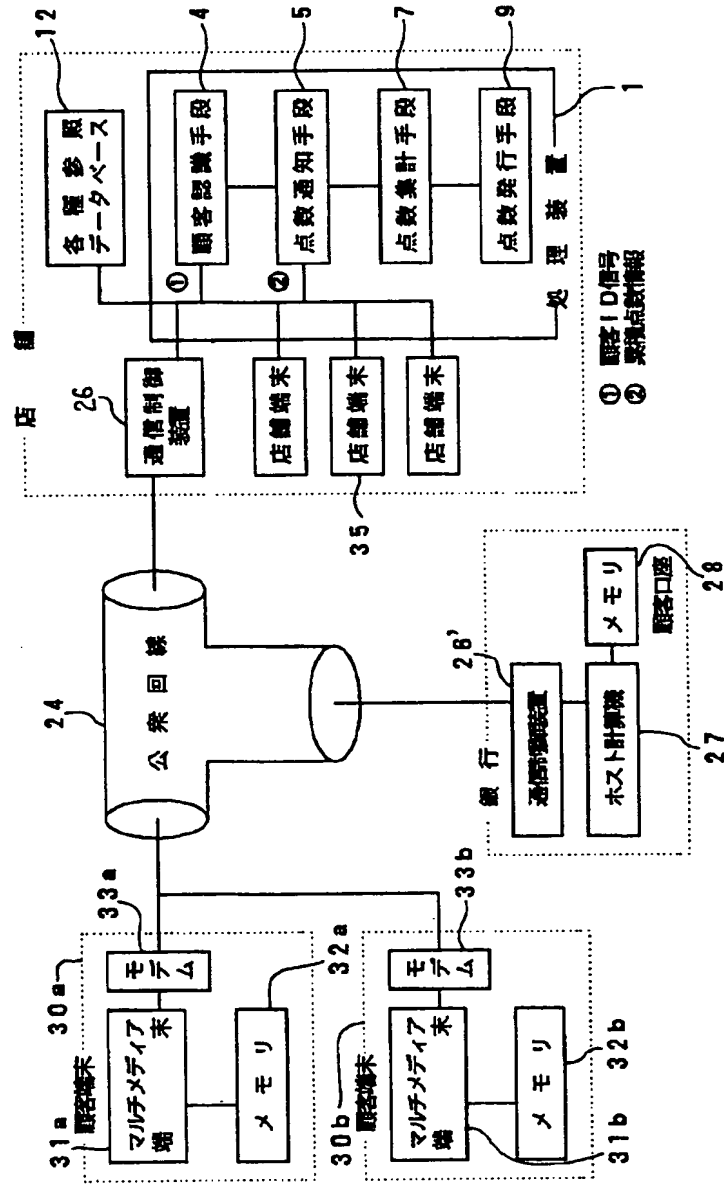
【図1】



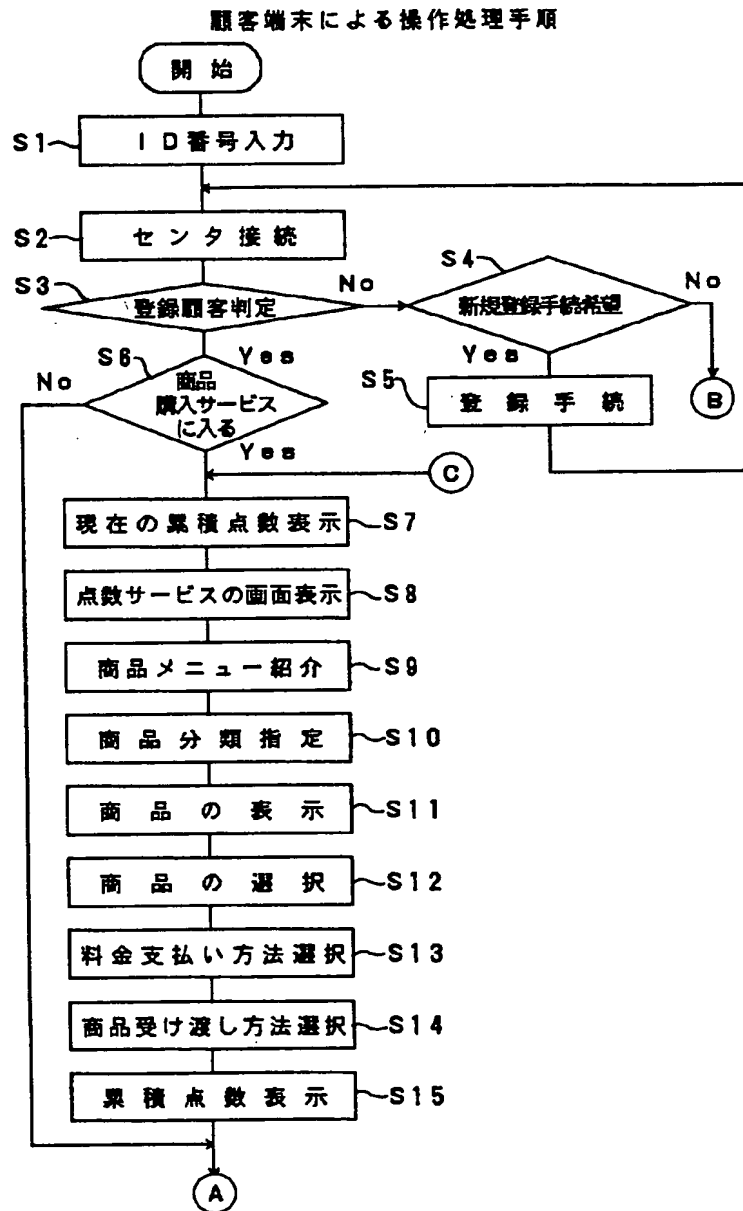
【図32】



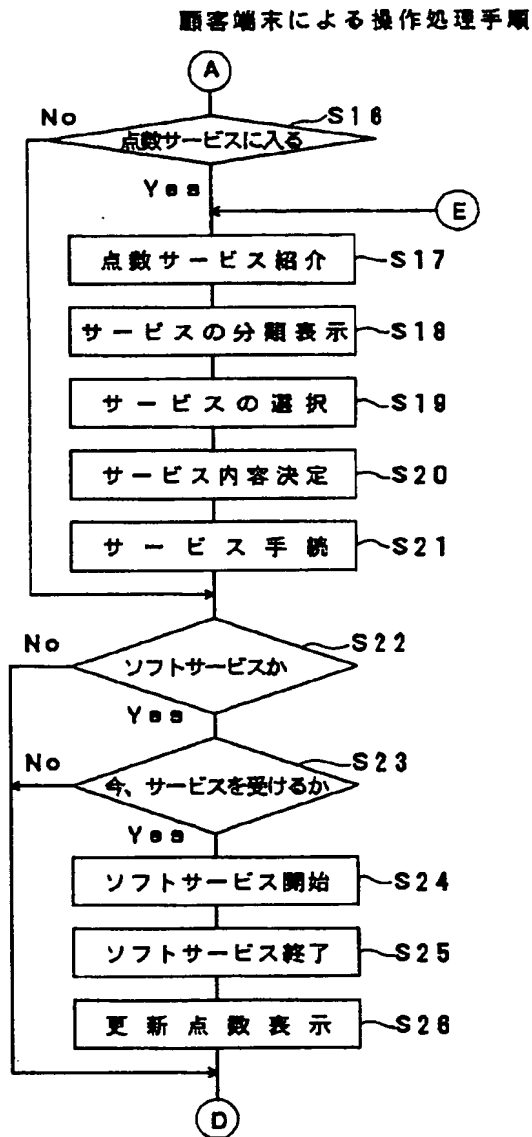
【図2】



【図3】



【図4】



【図9】

(a)

## \*特定日点数付与率設定\*

- いずれかの指定で設定して下さい
  1. 日付指定 ☐月☐日
  2. 期間指定 ☐月☐日～☐月☐日
  3. 曜日指定 ☐曜日、☐曜日
- 点数付与率 → ☐%
- 何に対して点数を付与しますか？
  1. 合計金額 2. 合計点数

(b)

## \*特定期間点数付与率設定\*

- 期間指定 ☐月☐日～☐月☐日
- 何に対して点数を付与しますか？
  1. 合計金額 2. 合計点数
  3. 購入回数
- 最低点数付与条件 ☐以上
- 点数付与率 → ☐点

(c)

## \*特定地区点数付与率設定\*

- 地区コード ☐
- 何に対して点数を付与しますか？
  1. 合計金額 2. 合計点数
- 点数付与率 → ☐%

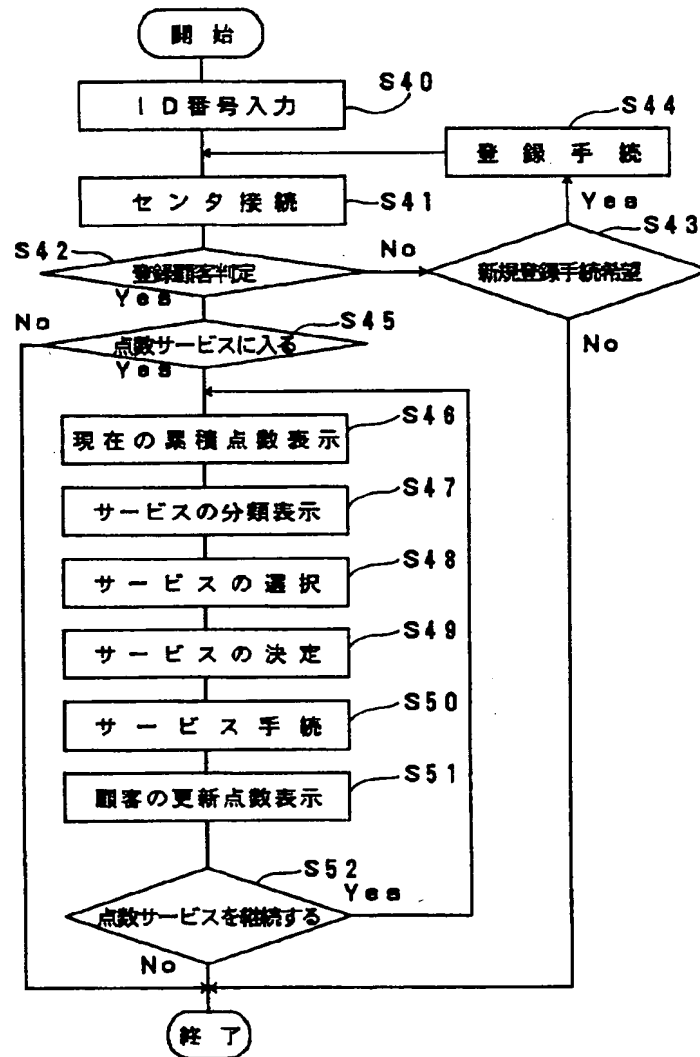
(d)

## \*顧客特定日点数付与率設定\*

- 顧客のどの日で付与率をアップしますか？
  1. 生年月日 2. 結婚記念日
  3. 家族の生年月日 4. 入会日
- 何に対して点数を付与しますか？
  1. 合計金額 2. 合計点数
- 点数付与率 → ☐%

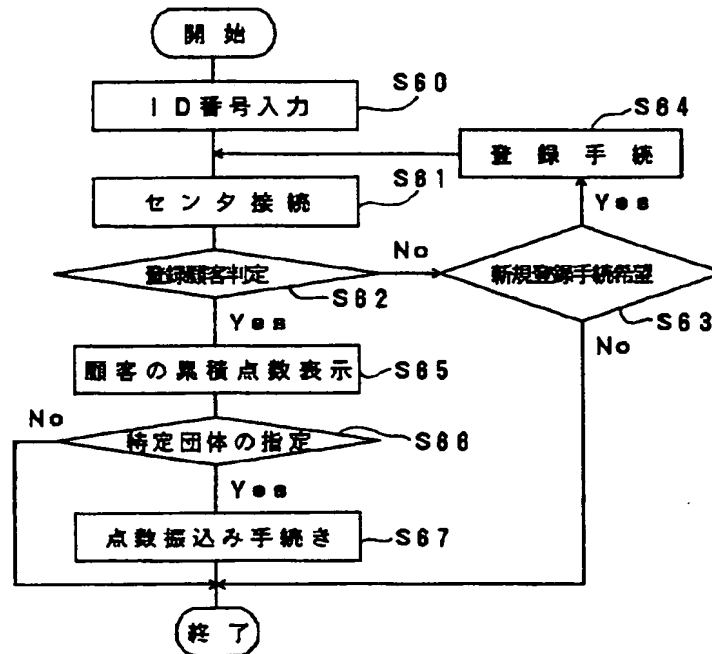
【図6】

## 店舗端末による操作処理手順



【図7】

## (A) 特定団体向け一括集計の操作処理手順



## (B) 特定団体の指定処理表示画面例

団体名	目標物	目標点数	現在累積点数
中原小学校	一輪車(10台)	50,000	35,000
小杉老人ホーム	車椅子(3台)	60,000	20,000
交通遺児援護会	パソコン	40,000	15,000
i	i	i	i
ソマリア援助協会	食料品	300,000	80,00

社会貢献活動に参加しませんか





【図10】

(e) **\*特定時間帯点数付与率設定\***

- 時間帯を指定して下さい。  
□時□分～□時□分
- 何に対して点数を付与しますか？  
1. 合計金額 2. 合計点数
- 点数付与率 → □%

(f) **\*特定商品点数付与率設定\***

商品コード	商 品 名

● 点数付与率 → □% (商品金額)

(g) **\*購入回数点数付与率設定\***

購 入 回 数	付与率
1回～30回	⇒ 1%
31回～60回	⇒ 2%
61回～	⇒ 3%

(合計金額に対して点数付与)

(h) **\*アクセス回数点数付与率設定\***

ア ク セ ス 回 数	付与率
1回～100回	⇒ 1%
101回～300回	⇒ 2%
301回～	⇒ 3%

(合計金額に対して点数付与)

【図11】

(i) **\*金額別点数付与率設定\***

購 入 金 額	付与率
¥10000～¥20000	⇒ 1%
¥20001～¥40000	⇒ 2%
¥40001～	⇒ 3%

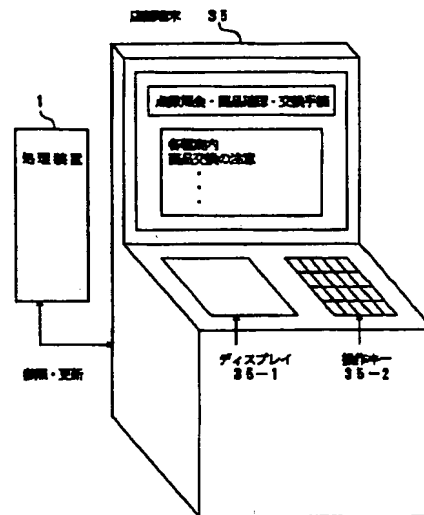
(購入金額に対して点数付与)

(j) **\*顧客ランク点数付与率設定\***

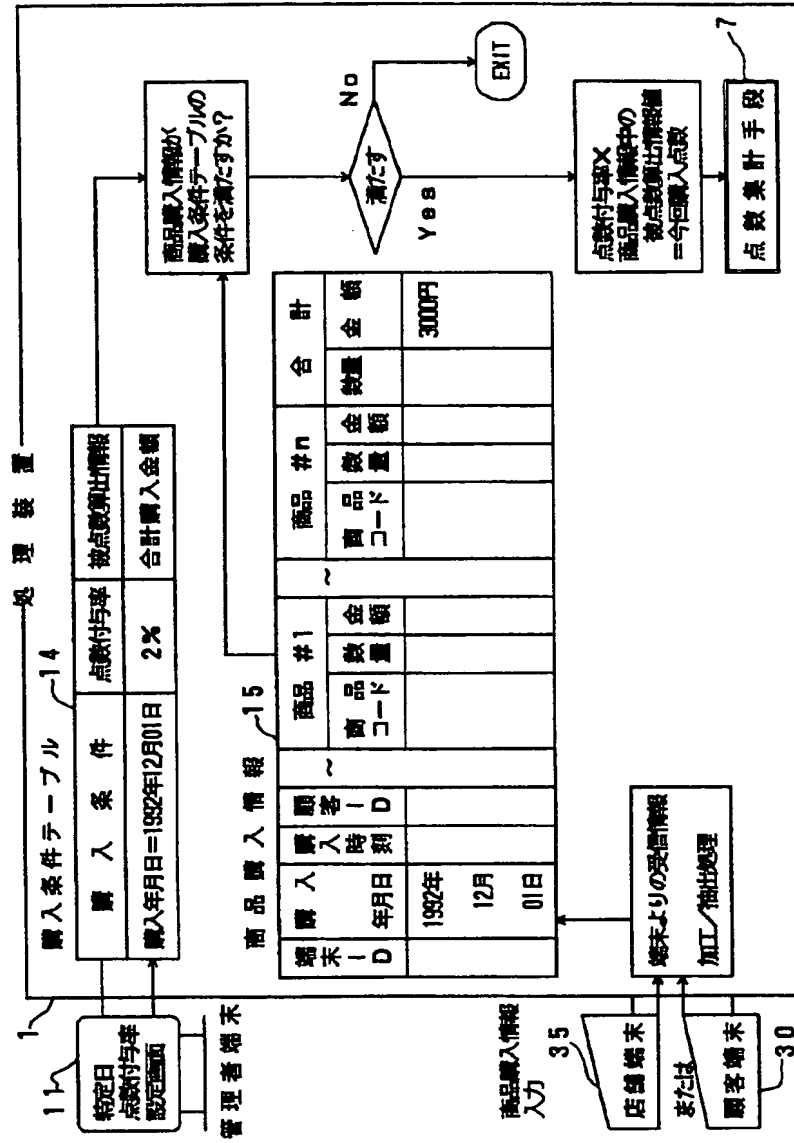
顧客ランク	付与率	顧客ランク	付与率
AAA	□%	O	□%
AA	□%	D	□%
A	□%	E	□%
B	□%	F	□%

(合計金額に対して点数付与)

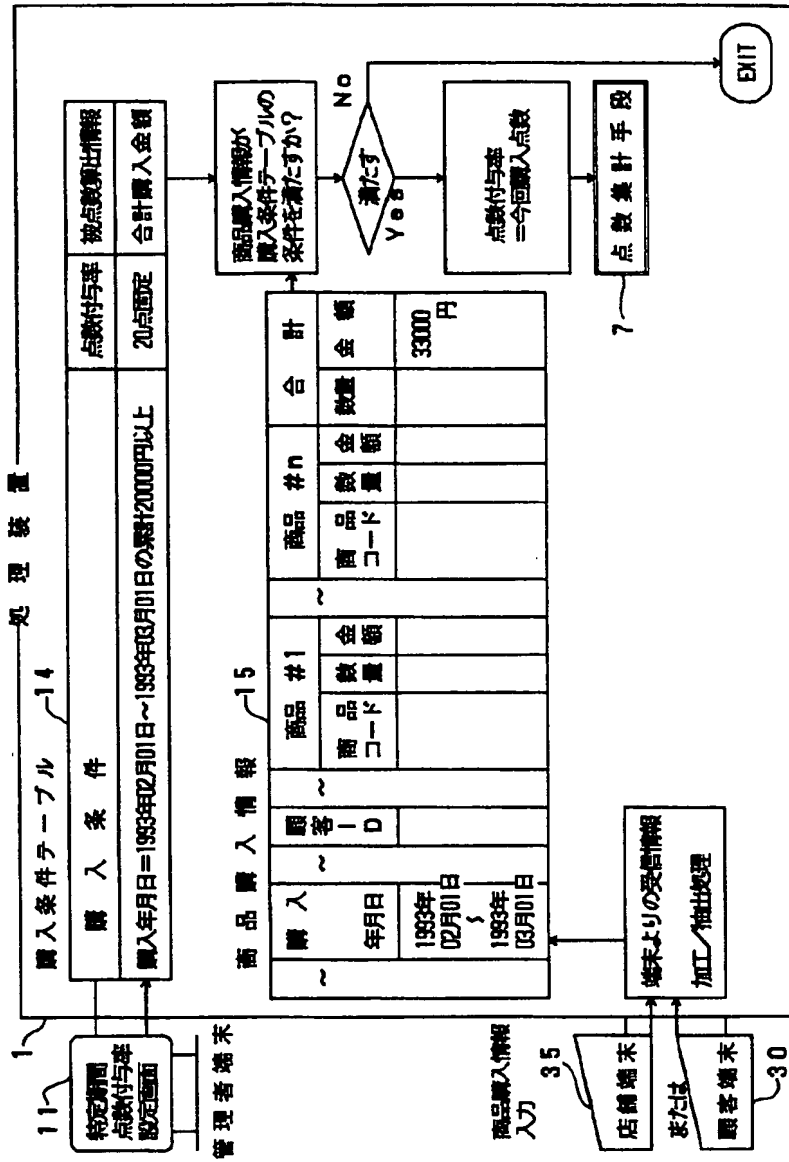
【図25】



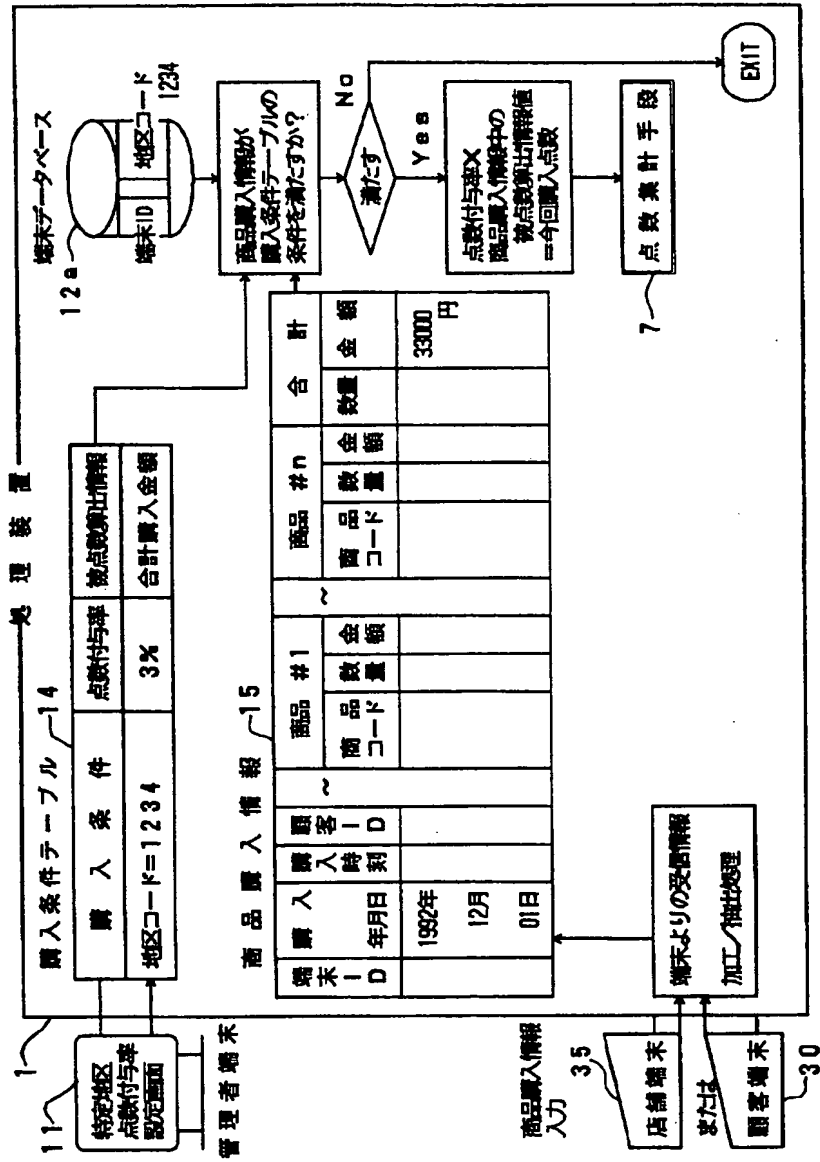
【図12】



【図13】



【図14】



顧客特定日  
点数付与率  
設定画面

管理者端末

購入条件テーブル 14

購入条件	点数付与率	被点数算出情報
商品購入日=顧客の生年月日	3%	合計購入金額

顧客データベース 12b

顧客ID 生年月日 12月01日

商品購入情報 15

顧客		商品 #1		商品 #n		合計	
購入時刻	商品コード	購入時刻	商品コード	数量	金額	数量	金額
1992年 12月 01日							33000 円

商品購入情報入力 35

店舗端末 または 顧客端末 30

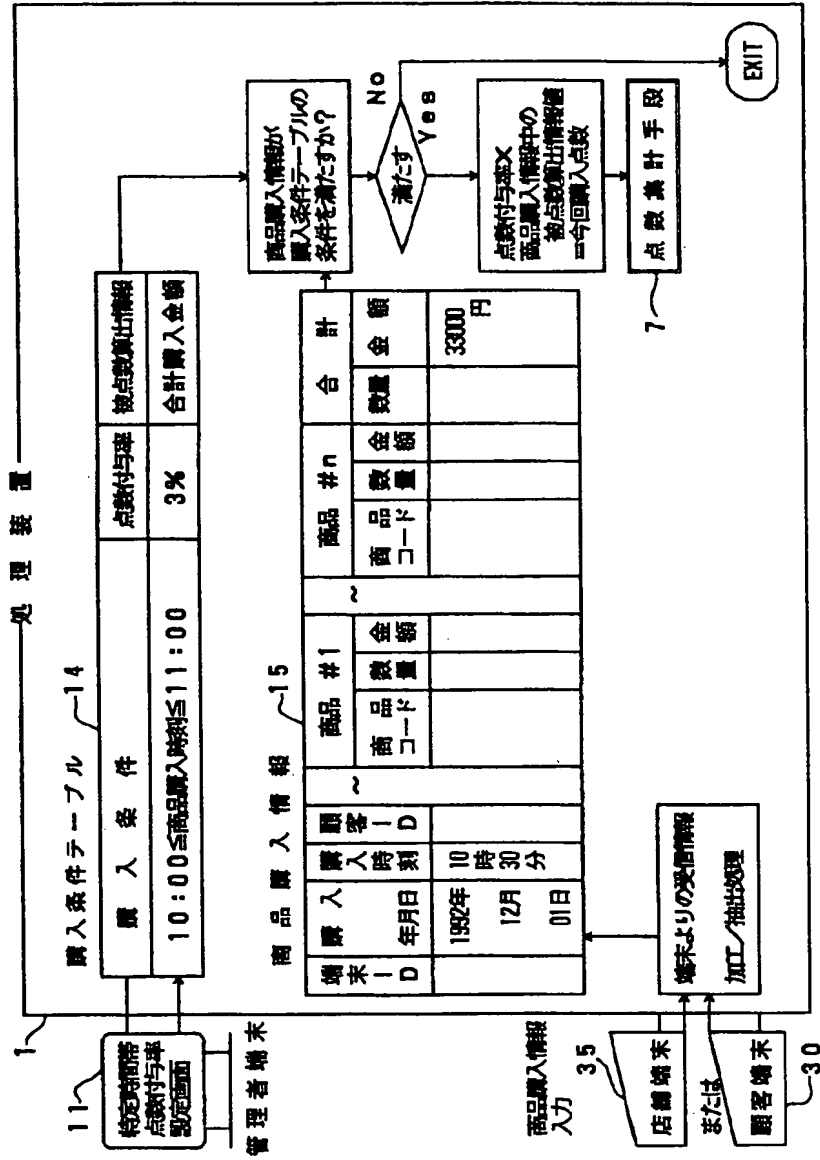
端末よりの受領情報 加工/抽出処理

点数付与率X  
商品購入情報中の  
被点数算出情報値  
=今回購入点数

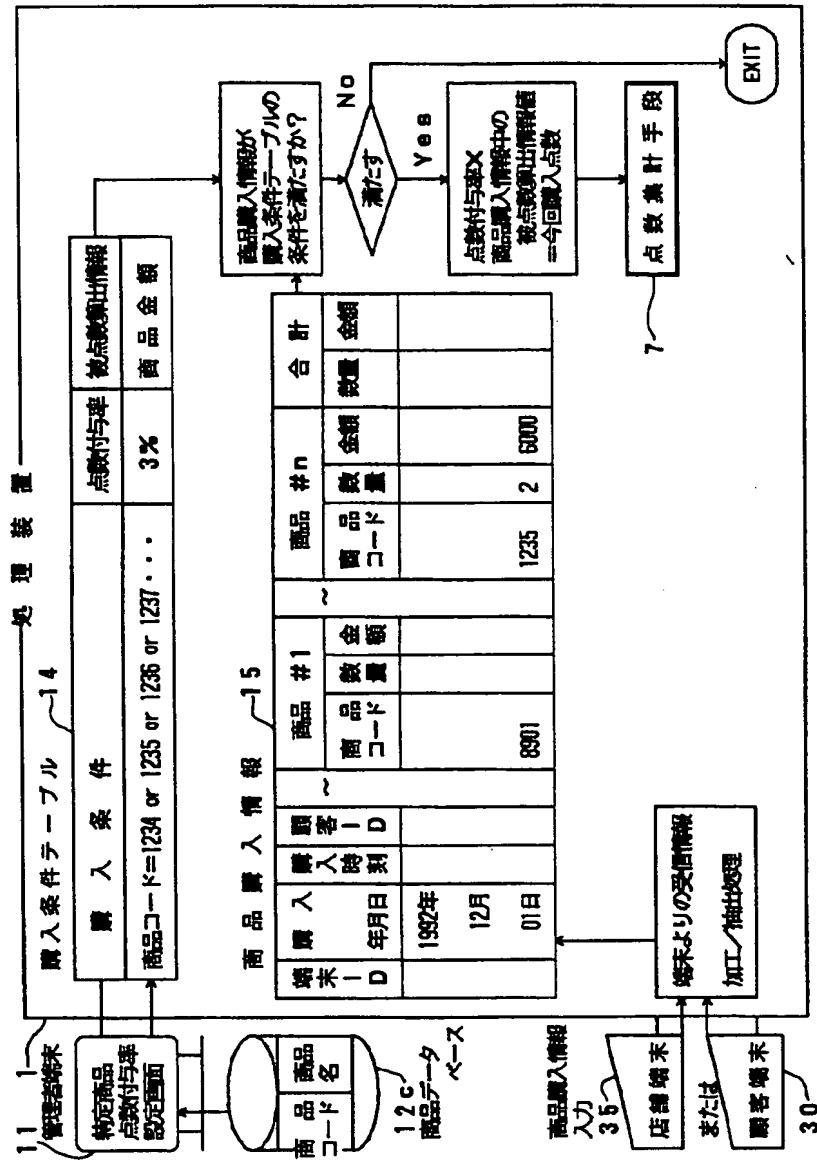
点数集計手段 7

EXIT

【図16】

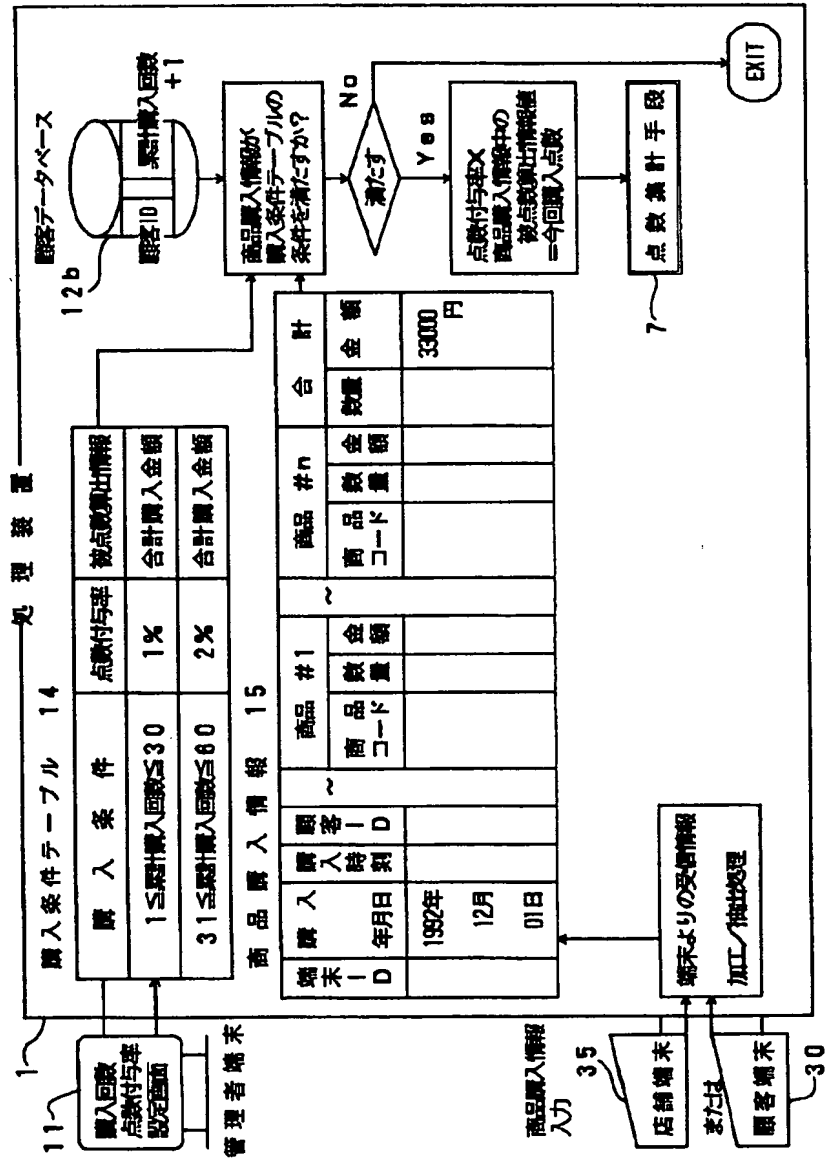


【図17】



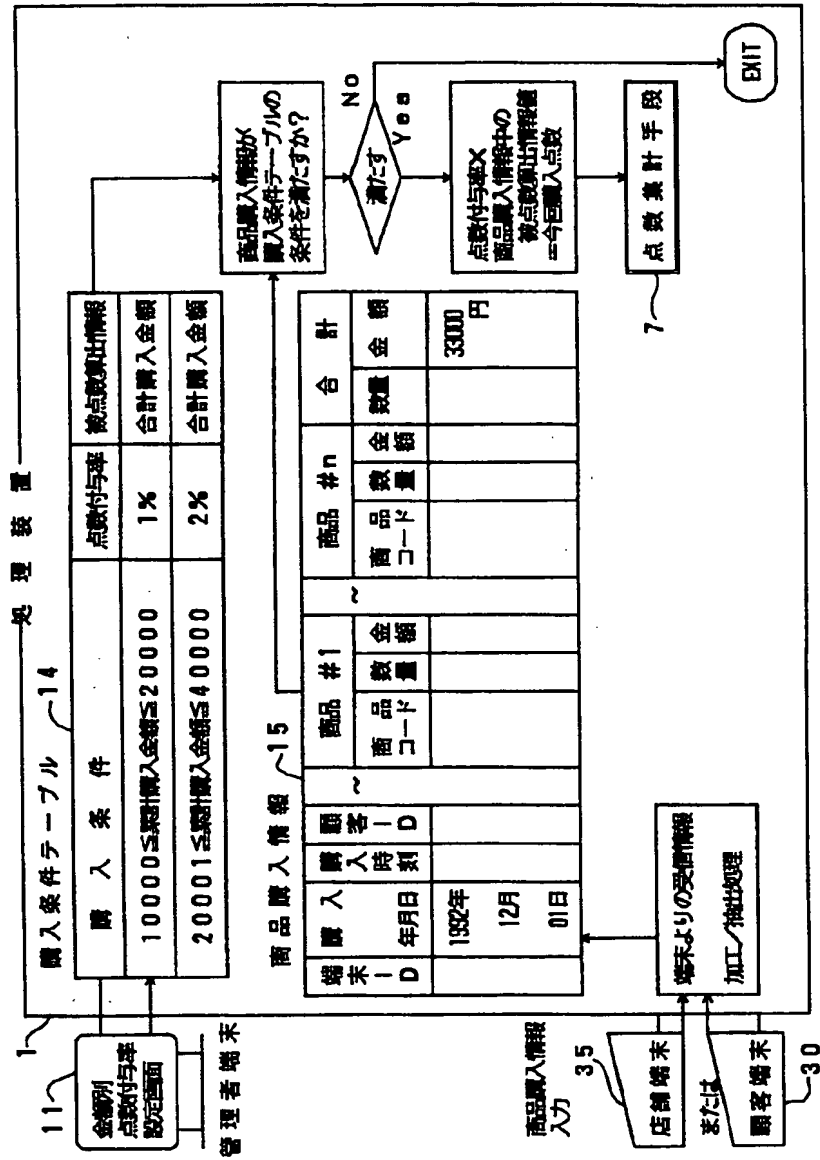


【図18】

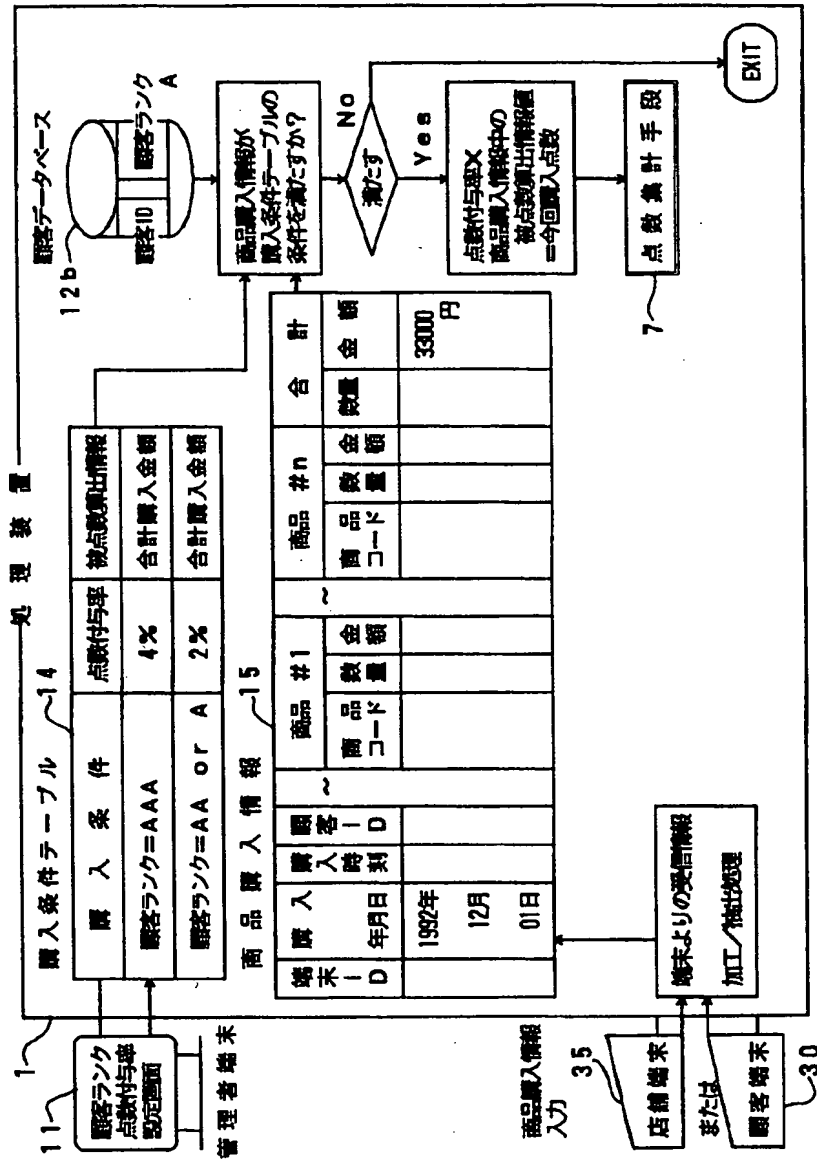




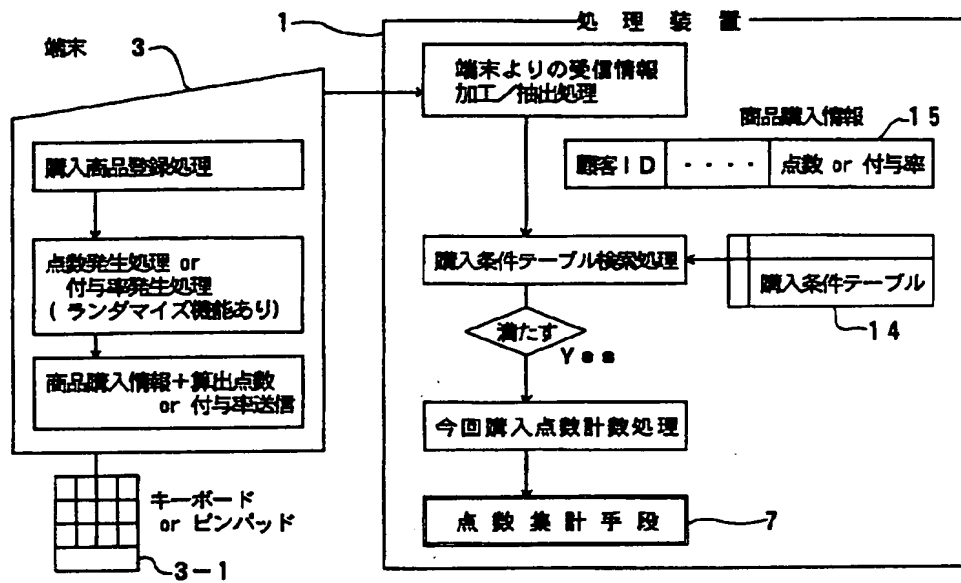
【図20】



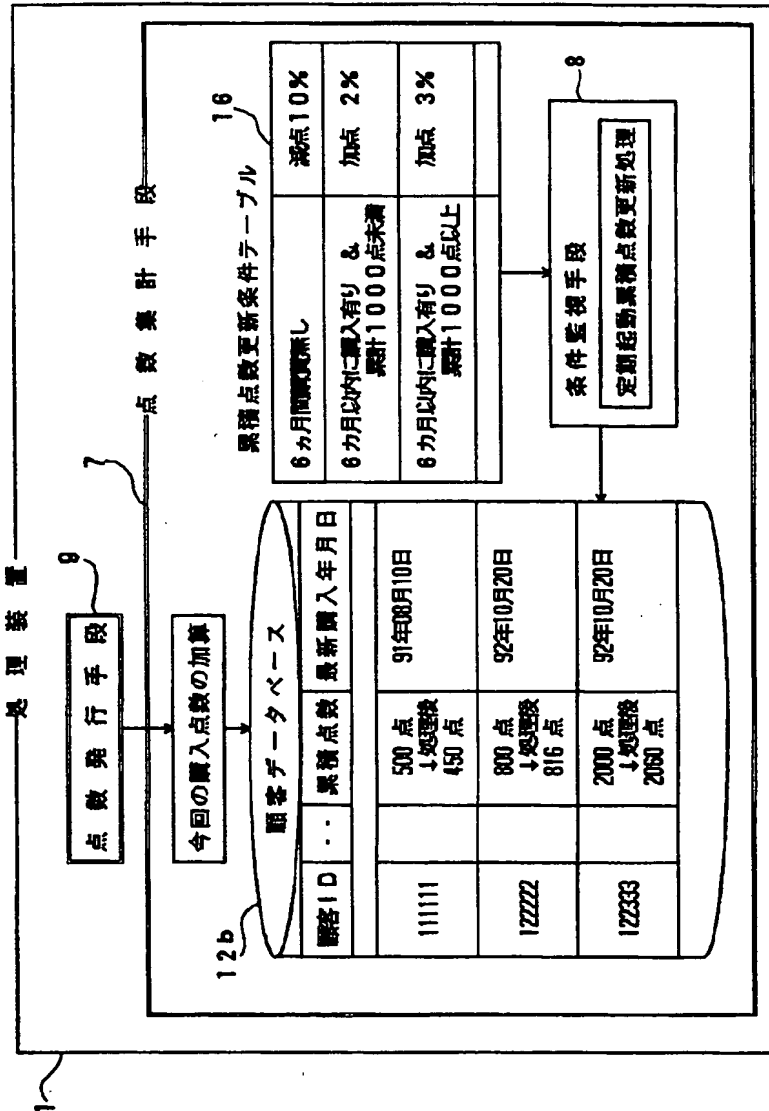
【図21】



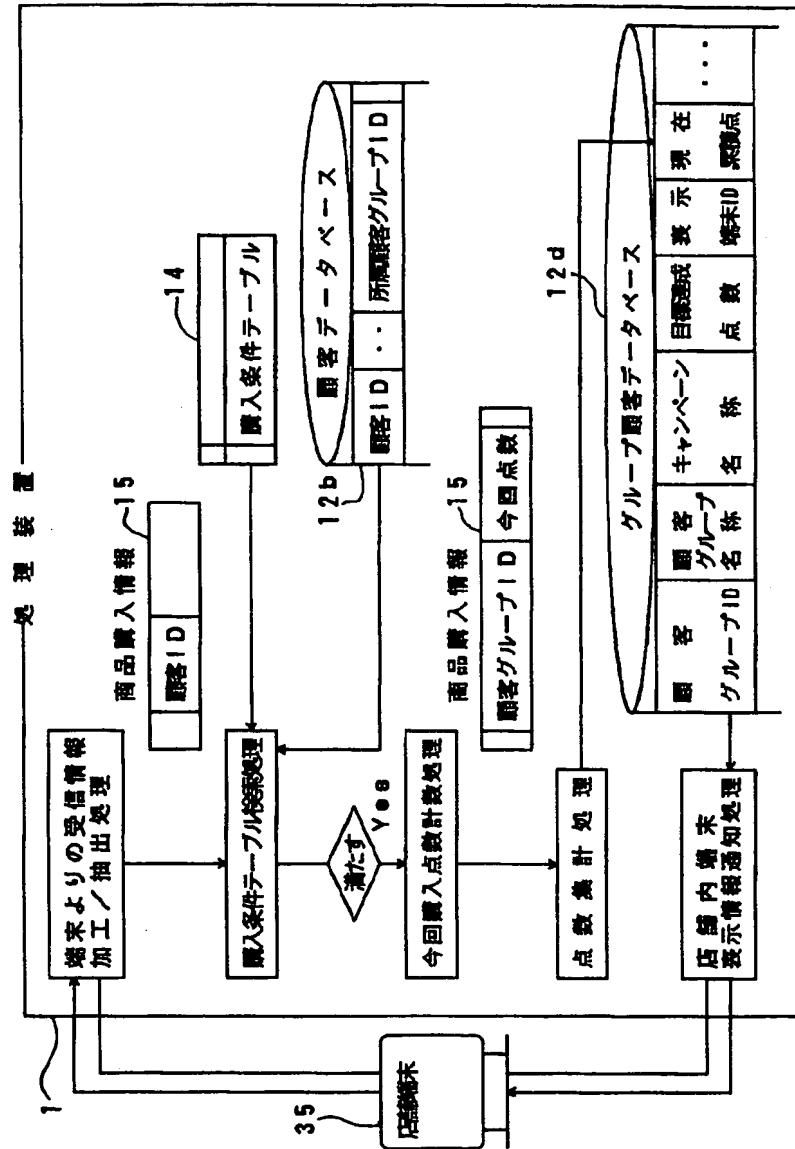
【図22】



【図23】



【図24】



【図26】

(A)

処理画面イメージ

35-1

顧客ID	氏 名		累計ポイント点数	
------	-----	--	----------	--

商品 No.	1	2	3	4
必要点数				
交換可否				
商品名				
商品写真				

↑ 前頁 手続 交換手続

↓ 次頁

終了 終了

交 換 手 続					
指定商品No.	①	②	③	④	⑤
必要点数					
合計点数					
残点数					

OK 手続確定

取消 取消

35-1 d

35-1 e

(B)

カスタムディスプレイ表示イメージ

35-3

お預かり金額表示部	釣り	おつり表示部
累計ポイント	累計点数表示部	

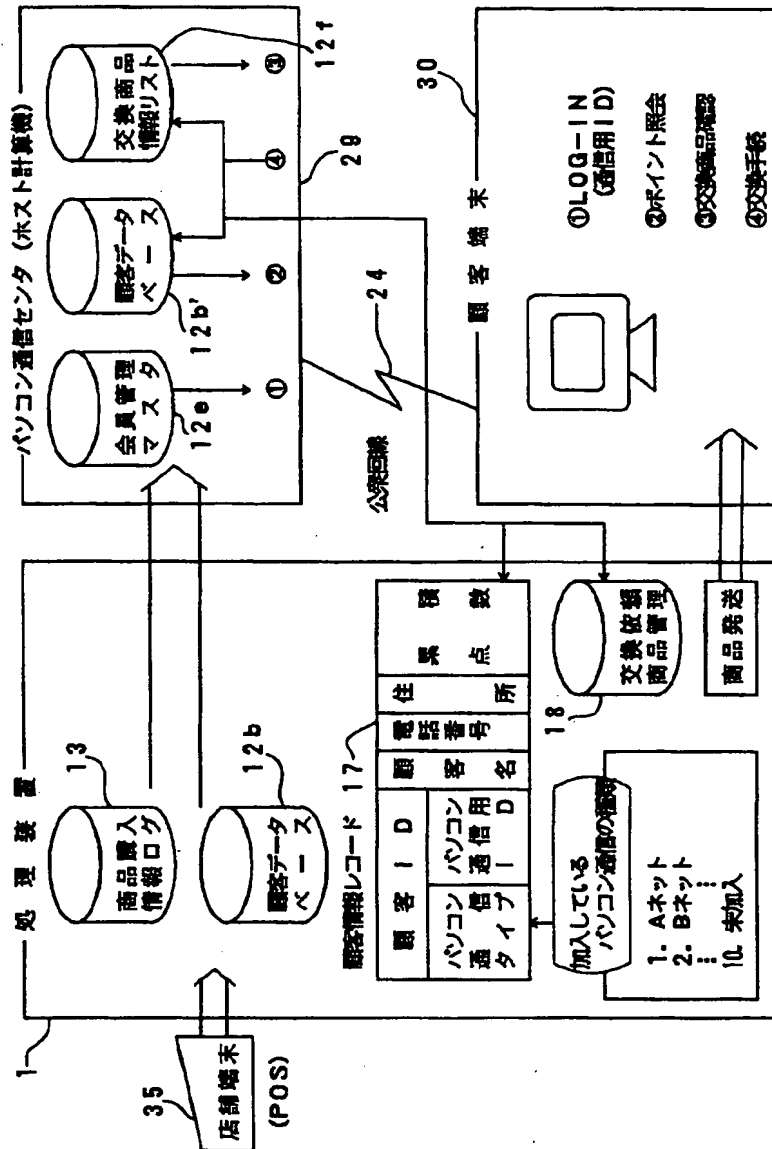
35-3 a

35-3 b

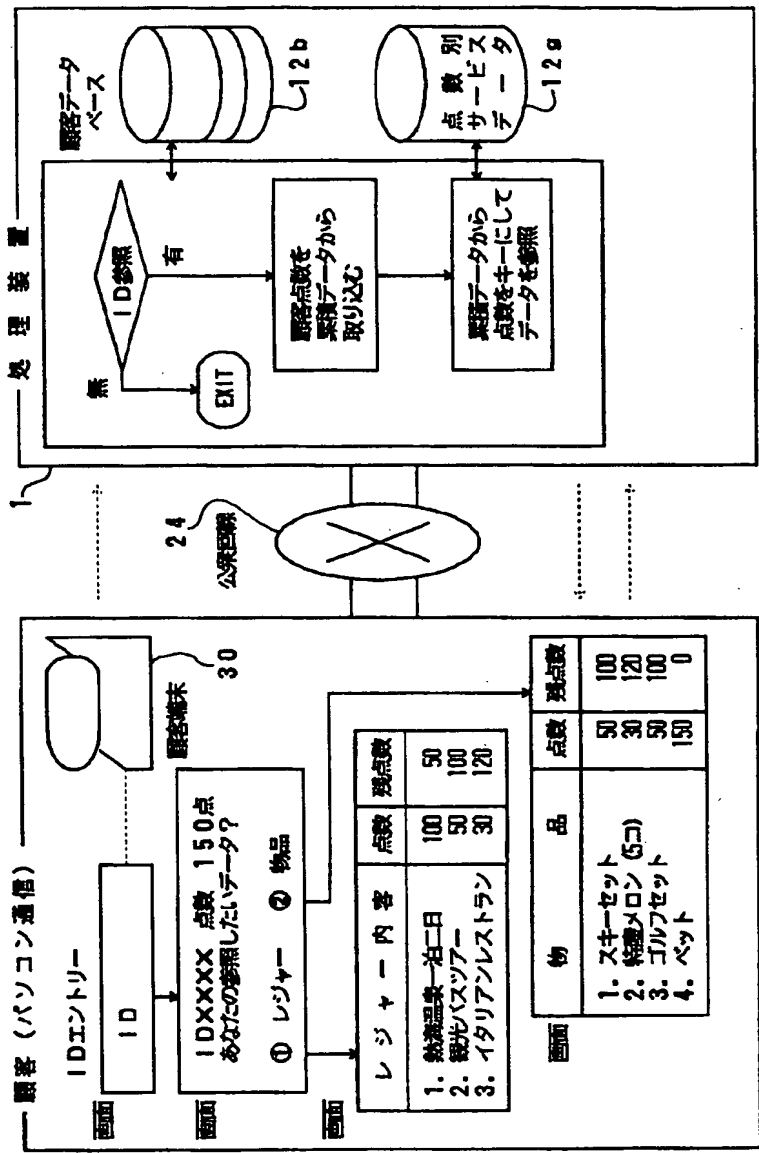
35-3 c



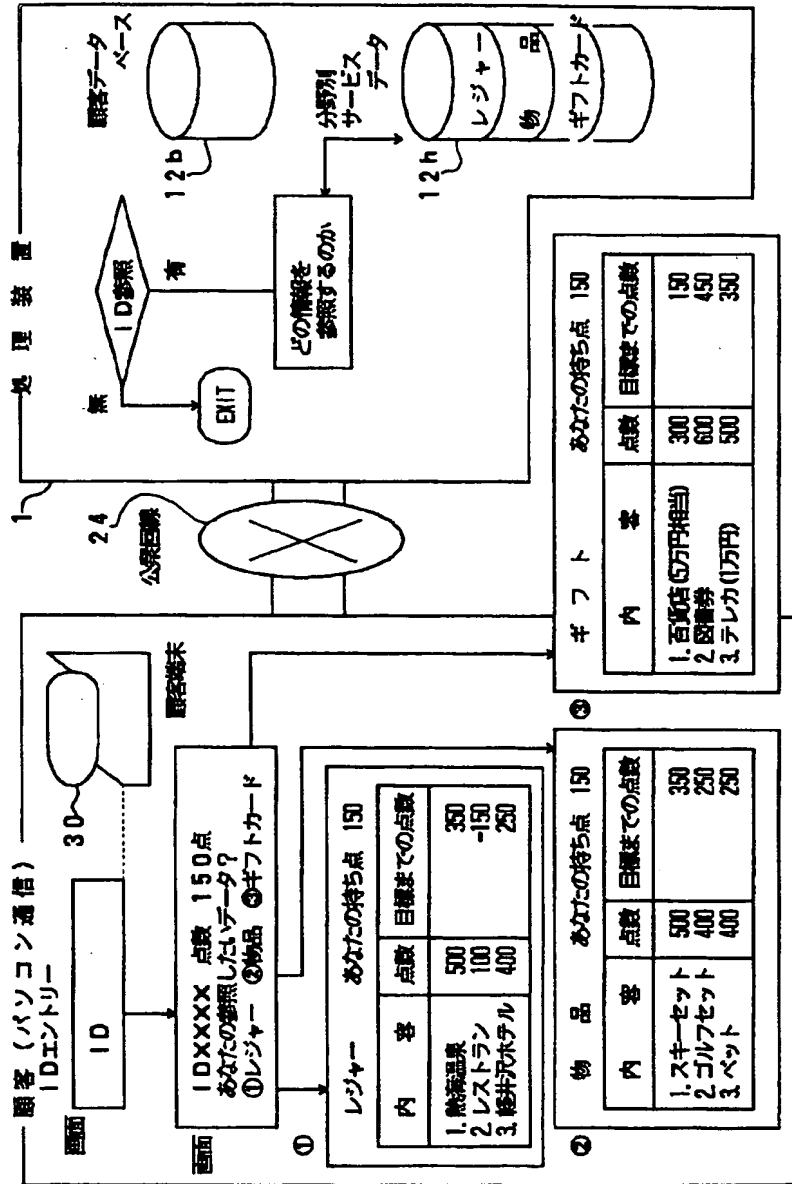
【図27】



【図28】



【図29】





**顧客情報レコード**

図 17

データベース  
12b

処理装置

顧客データベース

通知日時：通知日指定 =

次レコード判定

ダイヤル

接続判定

OK

NG

再コール処理

点数を音響で通知

次レコード判定

公衆回線

24

顧客宅

電話機

電話内容

こちら \_\_\_\_\_ です。

顧客名 \_\_\_\_\_ さんの

XXXXXXXXポイントは

累積点数 \_\_\_\_\_ 点

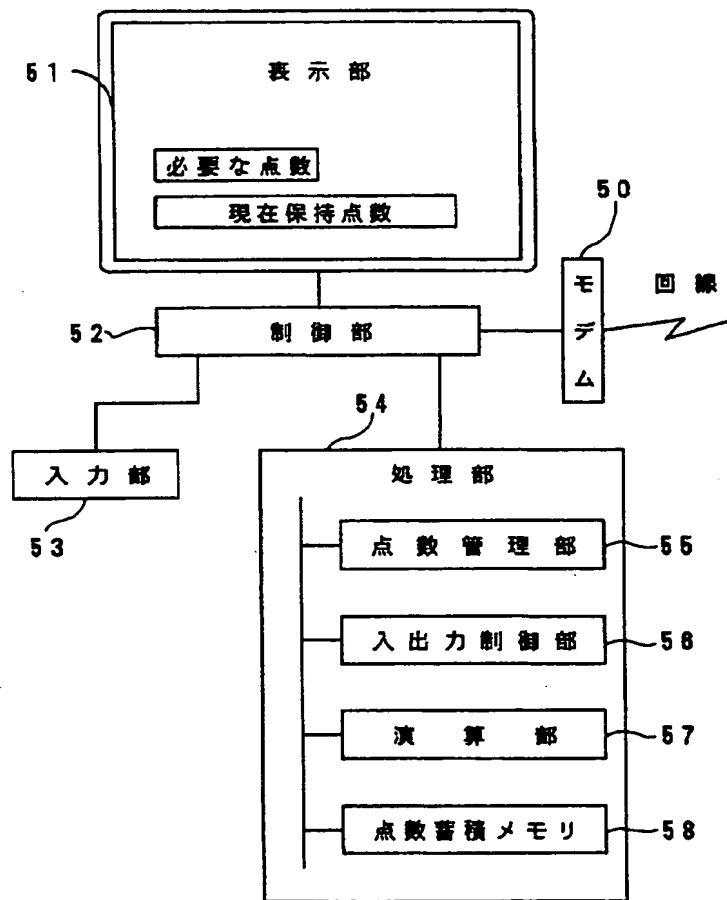
となっております。

交換可能な商品もあ

りますので・・・。

【図33】

図33 客端末でのソフト情報受信例



フロントページの続き

(72)発明者 松本 守  
 神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地  
 富士通株式会社内

(72)発明者 廣島 康真  
 神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地  
 富士通株式会社内

(72)発明者 松本 充民  
 神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地  
 富士通株式会社内

(72)発明者 渡真利 聡  
 神奈川県川崎市中原区上小田中1015番地  
 富士通株式会社内